Emploi-Québec

Rapport annuel de gestion 2003-2004

Québec

Emploi-Québec

Rapport annuel de gestion 2003-2004

Québec

Rédaction
Direction de la planification et de l'information
sur le marché du travail

Production
Direction des affaires publiques et des communications

Édition
Direction des communications

Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

Réalisation infographique
Agence Code

Ce rapport annuel de gestion peut être consulté sur le site Internet :
emploiquebec.net.

Pour plus d'information : 1 888 EMPLOIS

© Gouvernement du Québec

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, octobre 2004
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, octobre 2004
ISBN 2-550-43320-3

105-03347/

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

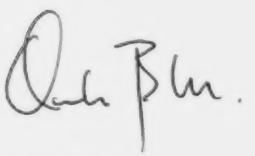
Conformément à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail et à la Loi sur l'administration publique, c'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2004.

Ce document rend compte des résultats stratégiques de l'agence et présente des renseignements d'intérêt public en matière de main-d'œuvre et d'emploi. Vous serez à même de constater la bonne performance des services publics d'emploi qui contribuent significativement à la lutte contre le chômage et l'exclusion.

Je suis fier de l'innovation dont Emploi-Québec fait preuve, notamment en matière de prestation de services électroniques, et des résultats atteints dans un contexte où le marché du travail évolue rapidement et où l'environnement économique se mondialise.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille,



Claude Béchard
Québec, octobre 2004

Monsieur Claude Béchard
Ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

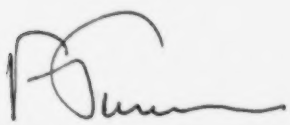
Monsieur le Ministre,

Je suis heureux de vous présenter le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2004.

Emploi-Québec a poursuivi au cours de l'année sa démarche de modernisation des services au public basée sur ses pratiques gagnantes des dernières années : planification décentralisée, enveloppes budgétaires régionalisées et autonomie des gestionnaires locaux.

Je remercie les gestionnaires ainsi que le personnel pour leurs réalisations et pour la qualité des services qu'ils offrent aux citoyennes et aux citoyens.

Le sous-ministre,



François Turenne
Québec, octobre 2004

Monsieur Claude Béchard
Ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur François Turenne
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

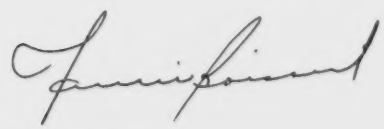
Messieurs le Ministre et le Sous-Ministre,

Emploi-Québec achevait en 2003-2004 sa sixième année d'activités. Je suis persuadé que, forts de cette expérience, les services publics d'emploi québécois sauront relever les défis auxquels les convie le gouvernement du Québec pour les prochaines années. Les principaux atouts d'Emploi-Québec sont :

- sa gestion et sa prestation de services décentralisées : la clientèle peut se présenter partout au Québec à l'un des 154 centres locaux d'emploi ;
- son approche fondée sur le partenariat avec les acteurs du marché du travail ainsi qu'avec les ministères et organismes concernés: les gestionnaires peuvent compter sur les précieux conseils de représentants des entreprises, des travailleurs et travailleuses et des organismes spécialisés ;
- son recours étendu aux nouvelles technologies de communication pour la prestation de services et le soutien du personnel : ses services en ligne de placement et d'information sur le marché du travail ont reçu en 2003-2004 le prix OCTAS de la Fédération de l'informatique du Québec dans la catégorie gouvernement en ligne.

Comme vous serez à même de le constater à la lecture de ce rapport, les interventions d'Emploi-Québec ont permis l'insertion en emploi d'un grand nombre de Québécoises et de Québécois tout en soutenant les entreprises dans le développement de leur main-d'œuvre. Je tiens à féliciter les quelque 3 000 employées et employés d'Emploi-Québec qui se sont investis dans la lutte contre le chômage et qui ont contribué à améliorer le fonctionnement du marché du travail. Je salue l'engagement constant des partenaires du marché du travail et leur contribution tangible au succès obtenu grâce aux efforts déployés tout au long de l'année. Finalement, je remercie tout particulièrement madame Marjolaine Loiselle, sous-ministre adjointe aux opérations, qui a assumé l'intérim au poste de sous-ministre associé en 2003.

Le sous-ministre associé,



Maurice Boisvert
Québec, octobre 2004

Déclaration de la direction 11

Rapport de validation du Vérificateur interne 12

Le marché du travail en 2003-2004 13

1. L'organisation 15

   1.1 La mission, la clientèle et les services 17

   1.2 L'approche partenariale 19

   1.3 Les ressources 22

2. Du nouveau dans l'offre de service 27

3. Bilan des résultats de 2003-2004 31

   3.1 Assurer une insertion maximale en emploi des personnes qui sont en situation de chômage 35

   3.2 Soutenir les personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail 44

   3.3 Renforcer la capacité des entreprises à maintenir et à créer des emplois par des actions en matière de développement de main-d'œuvre 53

   3.4 Améliorer la gestion par résultats et les services aux citoyens 59

Perspectives pour 2004-2005 63

États financiers du Fonds de développement du marché du travail
Année financière terminée le 31 mars 2004 67

Annexes 77

   1. Principaux résultats de 2003-2004 selon la région 79

   2. Caractéristiques des nouveaux participants et participantes selon la mesure et le statut en 2003-2004 80

   3. Structure administrative au 31 mars 2004 81

   4. Membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2004 82

   5. Présidentes et présidents des conseils régionaux des partenaires du marché du travail au 31 mars 2004 83

   6. Présidentes et présidents des comités « aviseurs » (ou comités consultatifs), des comités d'intégration et de maintien en emploi et des tables et comités sectoriels de main-d'œuvre au 31 mars 2004 84

   7. Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 86

   8. Le réseau d'Emploi-Québec 89

Le contenu du présent rapport relève de la responsabilité du sous-ministre associé d'Emploi-Québec et des membres désignés de la direction. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information et des données qui y sont présentées à des fins de *reddition de comptes, en relation avec les résultats convenus dans* le plan d'action 2003-2004 d'Emploi-Québec.

Tout au long de l'année financière, Emploi-Québec a maintenu des contrôles et des moyens pour gérer les risques, de façon à garantir l'atteinte de ses objectifs. Les moyens en place sont notamment :

- des directives et des activités de formation à l'intention du personnel effectuant des saisies ou du traitement de données ;
- des activités de contrôle et de conformité aux divers échelons de l'organisation ;
- un site intranet rendant accessible de l'information de gestion de nature opérationnelle et financière ;
- un outil de planification budgétaire et opérationnelle destiné aux différents intervenants ;
- la production mensuelle d'un tableau de bord des résultats incluant une analyse et des projections ;
- des études évaluatives sur les effets des interventions et sur la satisfaction de la clientèle.

Ce rapport de gestion décrit fidèlement la mission, les services et la clientèle d'Emploi-Québec. Il couvre les principales activités de cette dernière et présente les résultats les plus pertinents de ses interventions. Nous sommes satisfaits des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport de gestion. Dans un souci d'amélioration continue, nous prévoyons, pour les prochaines années, bonifier les indicateurs relatifs aux services aux entreprises ainsi qu'à l'efficience des interventions. Nous entamerons également la révision de la Convention de performance et d'imputabilité afin de tenir compte de l'évolution de l'offre de service et des ajustements apportés au cycle de planification.

Maurice Boisvert
Sous-ministre associé

Ginette Sylvain
Directrice générale adjointe
aux opérations de la métropole, p. i.

Guylaine Leblanc
Directrice générale adjointe
à l'intervention sectorielle

Michelle Duplessis
Directrice de l'administration et de l'information de gestion, p. i.

Martin East
Directeur du pilotage opérationnel
des systèmes informatiques

Marjolaine Loiselle
Directrice générale des opérations
Sous-ministre adjointe

Louis-Denis Fortin
Directeur général adjoint aux opérations
des régions, p. i.

Diane Pruneau
Directrice du Fonds national de formation
de la main-d'œuvre, p. i.

Smaïl Bouikni
Directeur général adjoint à la planification
et au développement de l'emploi

Bernard Matte
Directeur de la planification et de l'information
sur le marché du travail

Québec, octobre 2004

Monsieur Maurice Boisvert
Sous-ministre associé d'Emploi-Québec
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

Monsieur,

Nous avons procédé à l'examen des résultats relatifs à des indicateurs annoncés dans le plan d'action 2003-2004 d'Emploi-Québec et présentés dans son rapport annuel de gestion 2003-2004. Ces indicateurs sont les suivants :

- Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement* ;
- Taux de satisfaction des usagers des services d'information sur le marché du travail dans les salles multiservices ;
- Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec ;
- Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, prestataires de l'assistance-emploi ;
- Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base ;
- Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant aux critères de repérage des personnes à risque de chômage prolongé ;
- Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec ;
- Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec ;
- Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation professionnelle ou technique ;
- Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation autre que professionnelle ou technique ;
- Proportion des participants des mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée ;
- Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, responsables de famille monoparentale ;
- Taux d'emploi des responsables de famille monoparentale ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec ;
- Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, de moins de 30 ans ;
- Taux d'emploi des personnes de moins de 30 ans ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec ;
- Taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec ;
- Prestations non versées par l'assistance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi ;
- Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives ;
- Nombre de nouvelles ententes de qualification ;
- Taux de satisfaction des usagers à l'égard de leur participation aux interventions d'Emploi-Québec.

La direction d'Emploi-Québec a la responsabilité de s'assurer de l'exactitude et de l'intégralité de l'information présentée dans le rapport annuel de gestion. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère vraisemblable des résultats relatifs aux indicateurs mentionnés précédemment.

Pour ce faire, nous avons à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des calculs, à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été fournie par Emploi-Québec, à analyser des systèmes de compilation de données et à effectuer des sondages. Ces travaux sont effectués conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes et s'inspirent de celles régissant les missions d'examen de l'Institut canadien des comptables agréés.

Au cours de notre mission d'examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats concernant les indicateurs examinés ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le Vérificateur interne,

Denis Jacques
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille
Québec, octobre 2004

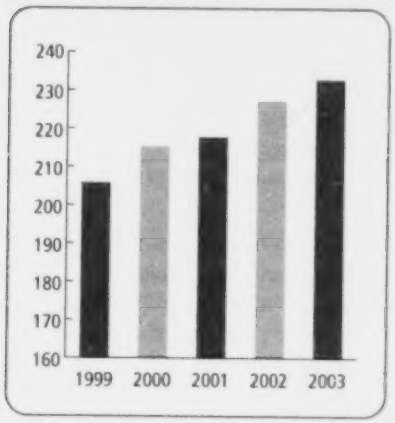
Au cours de l'année,

- **la population active a dépassé pour une première fois les 4 millions d'individus**, *grâce à une* augmentation importante du nombre de femmes et de personnes de 55 à 64 ans. Les femmes représentaient 46 % de la population active et les 55 à 64 ans, 11 % ;
- **la population possédant un diplôme d'études postsecondaires[1] a atteint 48 %.** Cette proportion monte à **57 % parmi la population active** ;
- **l'emploi hautement qualifié représente plus d'un emploi sur trois.** En incluant les postes de gestion, les postes professionnels dont l'exercice requiert habituellement un diplôme universitaire et les postes de technicienne ou de technicien, dont les titulaires exercent des tâches exigeant le plus souvent un diplôme d'études collégiales techniques, sa part relative était d'environ 35 % ;
- **quelque 81 milliards de dollars ont été versés en salaires** par les entreprises ayant une masse salariale supérieure à 250 000 $. Ces entreprises ont **investi environ 1,2 milliard de dollars en formation** de leur main-d'œuvre, soit globalement 1,5 % de leur masse salariale.

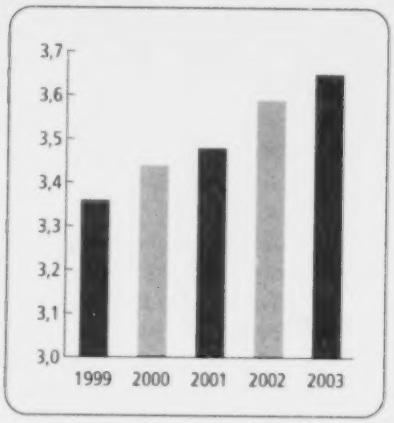
Une année satisfaisante pour le marché du travail québécois

L'économie québécoise a connu en 2003 une progression de 1,9 % de son produit intérieur brut (PIB), qui se situe maintenant à 233 milliards de dollars. Les dépenses de consommation, les dépenses gouvernementales et les investissements des entreprises ont fait croître la demande intérieure de 3,8 %. Cependant, au moment où l'économie américaine donnait des signes de reprise, la forte appréciation de la devise canadienne a affecté les entreprises exportatrices. Cette situation a été aggravée par la crise du SRAS et le conflit du bois d'œuvre.

PRODUIT INTÉRIEUR BRUT AUX PRIX DU MARCHÉ



NOMBRE D'EMPLOIS



Dans ce contexte, le marché du travail québécois s'en tire avec une note des plus positives grâce à la création de 57 200 emplois. Le taux d'emploi[2] a atteint un nouveau sommet de 60 %. Le taux d'activité[3] est passé à 66 % grâce aux 86 600 personnes qui sont entrées ou revenues sur le marché du travail. En deux ans, 210 000 personnes ont intégré le marché du travail. Parmi la population de 15 à 64 ans, le taux d'activité a atteint 77 %, ce qui plaçait le Québec dans le peloton de tête des sept principaux pays industrialisés.

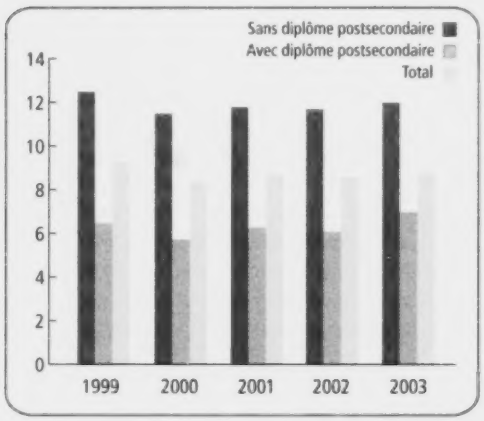
1. Personnes de 15 ans et plus possédant un diplôme en formation professionnelle (métiers), d'études collégiales ou d'études universitaires.
2. Les données sur l'emploi sont tirées de l'*Enquête sur la population active*. Le taux d'emploi correspond au nombre de personnes qui occupent un emploi en proportion de la population de 15 ans et plus.
3. Le taux d'activité correspond au nombre de personnes présentes sur le marché du travail (en emploi ou à la recherche active d'un emploi) en proportion de la population de 15 ans et plus. Le taux d'activité d'un groupe correspond à la population active de ce groupe en proportion de sa population totale.

Les travailleuses et travailleurs de tous les âges ont augmenté leur participation au marché du travail. Les plus âgés ont connu la progression la plus marquée. Ainsi, après un long déclin amorcé au début des années 1980, la présence des personnes de 55 à 64 ans sur le marché du travail a connu une forte hausse. Le taux d'activité des hommes, qui avait touché un plancher de 53,4 % en 1996, est remonté à 61,8 % en 2003. Chez les femmes de ce groupe d'âge, le taux d'activité a atteint le niveau inégalé de 39,8 %.

Malgré une création d'emplois plus que satisfaisante dans les circonstances, la croissance de la population active a fait passer le taux de chômage à 9,1 %[4] en 2003-2004. La hausse du taux de chômage a été légèrement plus marquée chez les personnes possédant un diplôme postsecondaire que chez les moins scolarisés. Le taux de chômage des plus scolarisés demeure néanmoins inférieur à celui des moins scolarisés, et ce, de près de 4 points de pourcentage. Par ailleurs, la durée moyenne du chômage touche l'un de ses plus bas niveaux depuis vingt ans. De fait, la proportion de chômeuses et de chômeurs de courte durée (trois mois et moins) n'a pas été aussi élevée depuis le sommet de 2001, alors que celle des chômeuses et des chômeurs de plus longue durée (plus d'un an) est parmi les plus faibles des deux dernières décennies.

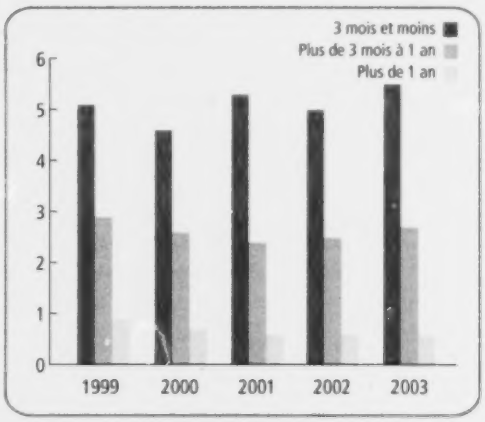
TAUX DE CHÔMAGE, SELON LE NIVEAU DE SCOLARITÉ

En pourcentage



COMPOSITION DU TAUX DE CHÔMAGE SELON LA DURÉE

En pourcentage



Ce chômage a coexisté avec de nombreux postes vacants, pour lesquels certaines entreprises ont même éprouvé des difficultés de recrutement, difficultés qui pourraient d'ailleurs s'intensifier dans les prochaines décennies en raison du vieillissement de la population. De plus, comme chaque année, les mouvements de travailleuses et de travailleurs sont demeurés élevés. Selon l'Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec[5], environ 600 000 embauches ou départs d'employées et d'employés ont lieu chaque année dans les entreprises privées. Les services publics d'emploi visent donc à faciliter l'arrimage rapide entre la main-d'œuvre et les employeurs, tout en favorisant l'insertion des personnes présentant des risques de chômage prolongé.

4. D'importantes disparités régionales persistent. Les régions périphériques demeurent davantage touchées par le chômage. La région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine arrive en tête de peloton avec un taux de chômage de 17,5 %, suivie des régions de la Côte-Nord et Nord-du-Québec et du Saguenay–Lac-Saint-Jean avec des taux de chômage respectifs de 13,7 % et 11,7 %. À l'opposé, les régions bénéficiant des taux de chômage les plus bas étaient celles de la Chaudière-Appalaches (6,1 %), des Laurentides (7,1 %), de la Capitale-Nationale (7,2 %), de la Montérégie (7,6 %) et de l'Estrie (7,6 %).
5. Tiré de l'*Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec*, résultats de 2003, Centre d'étude sur l'emploi et la technologie, Emploi-Québec (à paraître à l'automne 2004).

1. L'organisation

Emploi-Québec est une agence[6] au sein du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille (MESSF)[7]. Elle est parmi les plus importantes agences du gouvernement par son effectif et par son budget. Par son action, Emploi-Québec contribue à l'atteinte des objectifs du gouvernement du Québec visant l'émergence d'une économie compétitive et d'une société solidaire.

Emploi-Québec collabore à la réalisation du plan stratégique du Ministère[8], qui vise à :

- contribuer à la croissance de l'emploi et à réduire la dépendance aux régimes d'assurance-emploi et d'assistance-emploi ;
- contribuer à réduire la pauvreté et l'exclusion sociale ;
- mobiliser les différents acteurs sociaux et économiques en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des personnes ;
- moderniser la gestion et la prestation des services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises.

Pour assurer l'aide aux prestataires de l'assistance-emploi, les services publics d'emploi agissent en étroite collaboration par l'entremise des modules Emploi-Québec et Sécurité du revenu regroupés dans chaque centre local d'emploi. La gestion et la prestation des services sont fortement décentralisées pour répondre aux besoins des collectivités du Québec.

1.1 La mission, la clientèle et les services

1.1.1 Mission

La mission d'Emploi-Québec est de contribuer, de concert avec les partenaires du marché du travail, à développer l'emploi et la main-d'œuvre et de lutter contre le chômage dans une perspective de développement économique et social.

Ainsi, Emploi-Québec participe à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail de même qu'à un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Elle offre ses services en visant l'insertion sociale et professionnelle, le maintien en emploi, la stabilisation de l'emploi et la création d'emplois. De plus, elle favorise l'essor d'une formation continue de la main-d'œuvre qui soit qualifiante et transférable.

1.1.2 Clientèle

Emploi-Québec offre des services à la main-d'œuvre et aux entreprises du Québec, en partenariat avec des intervenants du marché du travail.

1.1.3 Mesures et services

Toute citoyenne et tout citoyen peut s'adresser à son centre local d'emploi[9] pour obtenir :

- de l'information sur le marché du travail et l'accès à divers outils de recherche en ligne sur les professions ainsi que sur la formation et l'apprentissage en milieu de travail ;
- des services de placement qui lui permettent d'inscrire sa candidature et lui fournissent des outils à cette fin (banque d'emplois, modèles de curriculum vitæ, ordinateurs, téléphones, télécopieurs) ;
- une analyse sommaire de ses besoins au regard du marché du travail ;
- le certificat requis pour l'exercice de métiers réglementés ou pour satisfaire aux normes interprovinciales.

6. Avec le dépôt à l'Assemblée nationale de sa convention de performance et d'imputabilité, Emploi-Québec est passée d'unité autonome de service à agence gouvernementale en juin 2002. Voir la structure administrative au 31 mars 2004 (p. 73).
7. À cet égard, on peut consulter le rapport de gestion du MESSF 2003-2004 à l'adresse suivante : **messf.gouv.qc.ca**. Les agences Sécurité du revenu et Centre de recouvrement publient également un rapport annuel de gestion accessible sur ce site.
8. Le plan stratégique actuel porte sur la période 2001-2004.
9. Le réseau comprend 17 directions régionales, 154 centres locaux d'emploi et points de service ainsi qu'un centre d'assistance au placement. Voir le réseau (p. 81).

Par ailleurs, les personnes qui éprouvent des difficultés à intégrer le marché du travail ou à conserver un emploi et pour qui les services précédents ne suffisent pas peuvent bénéficier également :

- d'orientation professionnelle ;
- de soutien personnalisé à la recherche d'emploi ;
- de services de développement de l'employabilité et d'intégration au marché du travail ;
- d'activités de formation ;
- d'un programme d'apprentissage en milieu de travail ;
- d'une subvention salariale ou d'un contrat de travail[10] pour favoriser leur embauche ou leur permettre de vivre une expérience en milieu de travail ;
- d'un soutien du revenu pendant leur participation à une mesure active d'aide à l'emploi[11].

Emploi-Québec collabore également à la gestion de projets financés par le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail[12]. De plus, les personnes qui souhaitent créer leur entreprise peuvent avoir accès à des services-conseils spécialisés pour préparer leur plan d'affaires ou pour développer leur expertise entrepreneuriale ainsi qu'à un soutien du revenu.

Aux entreprises, Emploi-Québec offre de l'information sur le marché du travail, des services de placement et un soutien au recrutement. Elle donne accès à de l'aide-conseil spécialisée en gestion et en développement des ressources humaines ainsi qu'à un soutien financier. Cette offre s'applique à des projets tels que :

- la mise en place d'un service de ressources humaines ;
- la création d'un comité de concertation[13] ;
- l'implantation d'un programme d'aménagement et de réduction du temps de travail ;
- la réalisation d'un plan de développement des ressources humaines ;
- l'application de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre ;
- la présentation de projets de formation au Fonds national de formation de la main-d'œuvre ;
- le recours au Programme d'apprentissage en milieu de travail et la reconnaissance de compétences des travailleuses et travailleurs[14] ;
- la réalisation de grands projets créateurs d'emplois ou stabilisant l'emploi ;
- le reclassement en cas de licenciement collectif ;
- la concertation pour la résolution de problèmes communs aux entreprises d'un même secteur d'activité économique.

10. Dans le cadre du programme *Contrat d'intégration au travail pour l'embauche de personnes handicapées*.
11. Le soutien du revenu s'applique suivant certaines règles selon le régime de prestations d'indemnisation du chômage.
12. Le programme Fonds de lutte contre la pauvreté prenait fin le 31 mars 2003. Ainsi, les efforts consacrés cette année à ce programme ont consisté à terminer les projets commencés en 2002-2003.
13. Sous forme d'un comité d'intégration et de maintien en emploi.
14. Par l'entremise du Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences.

1.2 L'approche partenariale

1.2.1 La concertation

Pour être efficace, l'intervention sur le marché du travail nécessite la collaboration et la mobilisation de nombreux acteurs du marché du travail. C'est pourquoi on retrouve diverses instances de concertation aux échelons national, régional et local. S'ajoute à ce partenariat établi sur une base territoriale une concertation par secteur d'activité et selon certaines clientèles particulières. Ces instances, composées de représentantes et de représentants de la main-d'œuvre, des entreprises, des organismes communautaires œuvrant dans le milieu de l'emploi, des milieux de l'enseignement et des ministères concernés, sont chargées d'alimenter et de soutenir Emploi-Québec dans l'accomplissement de son mandat.

À l'échelon national, la Commission des partenaires du marché du travail[15] définit avec le ministre les orientations d'Emploi-Québec, en plus de lui recommander le plan d'action annuel et des ajustements aux mesures et services. Elle exerce des responsabilités en matière d'affectation des ressources et de réglementation dans le cadre de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre. Par ailleurs, la Commission assure le suivi du plan d'action, le suivi budgétaire et administratif ainsi que le suivi et l'évaluation des résultats. Enfin, la Commission détient un pouvoir d'initiative en ce qui a trait à l'emploi et à la main-d'œuvre. En 2003-2004, la Commission a notamment :

- introduit une requête pour la mise en place d'une veille sur les besoins de main-d'œuvre et sur l'adéquation de la formation professionnelle avec les besoins des régions. Cette demande découle de la préoccupation des membres de la Commission relativement à la capacité des régions à répondre aux besoins de main-d'œuvre pour soutenir les effets de la mondialisation et des changements technologiques sur l'économie. Cette veille s'ajoute à celle amorcée l'année dernière sur les changements démographiques et le vieillissement de la population ;
- appuyé, en collaboration avec le ministère de l'Éducation, une campagne de publicité ayant pour objet de valoriser la formation professionnelle et technique, campagne axée sur des besoins régionaux de main-d'œuvre, compte tenu que les régions sont susceptibles d'être exposées à plus ou moins court terme à une rareté de l'offre de main-d'œuvre ;
- adopté, afin de donner suite aux recommandations du comité *ad hoc* sur l'apprentissage en mode virtuel, un plan de mise en œuvre qui inclut une recherche-action consistant en une observation structurée de projets pilotes de formation ayant recours aux technologies de l'information et des communications. Les résultats de cette observation seront colligés dans un rapport, dont la diffusion servira à renseigner les PME sur des moyens d'accès rentables à la formation continue en milieu de travail ;
- accordé son appui à la Semaine québécoise des adultes en formation. Elle a fourni une aide financière et un soutien technique à l'Institut de coopération pour l'éducation des adultes en vue de promouvoir la formation en milieu de travail ;
- en relation avec le Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences, soumis à l'approbation du ministre les six premières normes professionnelles élaborées par des comités sectoriels de main-d'œuvre en fonction des besoins de leur secteur. Ces normes permettront aux travailleuses et aux travailleurs des entreprises de toutes tailles de voir reconnaître par un certificat officiel les compétences qu'ils ont acquises en milieu de travail ;
- récemment approuvé une proposition d'ouverture du Cadre général, afin de reconnaître la diversité des modes de développement et de reconnaissance des compétences en milieu de travail et donc d'admettre des approches de formation qualifiante pouvant conduire à un certificat, autres que celle de l'apprentissage par compagnonnage ;

15. Voir la liste des membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2004 (p. 74).

- continué d'assumer les responsabilités qui lui sont attribuées en vertu de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre :
  - en recommandant au ministre le Plan d'affectation des ressources du Fonds national de formation de la main-d'œuvre ;
  - en commandant deux enquêtes en vue de faire état des pratiques de formation en entreprise et de l'évolution de ces pratiques depuis la mise en place de la Loi ;
  - en amorçant la revue de certains de ses règlements ;
  - en approuvant des projets pilotes sur des approches de financement de la formation en milieu de travail par mutualisation, grâce à l'intervention d'agents collecteurs autorisés en vertu de la Loi, dont certains sont des comités sectoriels de main-d'œuvre ;
  - en approuvant des projets de recherche susceptibles de la renseigner sur différents aspects du caractère qualifiant de la formation dans le but de clarifier ce concept pour les entreprises et les travailleuses et travailleurs.

À l'échelon régional, les dix-sept régions administratives sont dotées d'un conseil composé du même type de représentantes et de représentants[16]. Les conseils ont comme mandats de définir la situation du marché du travail de leur région et d'adapter les interventions d'Emploi-Québec en conséquence. De plus, dans le cadre des orientations nationales, ils déterminent les cibles de résultats, font la répartition des ressources et définissent les stratégies et objectifs d'intervention des plans d'action régionaux. Les conseils régionaux ont également un mandat de concertation avec différentes instances de développement de la main-d'œuvre ainsi que de développement économique.

À l'échelon local, la concertation s'effectue entre les centres locaux d'emploi relevant d'Emploi-Québec et les centres locaux de développement relevant du ministère du Développement économique et régional et de la Recherche. Un protocole précise l'arrimage convenu entre ces organismes au regard notamment des priorités d'action ainsi que de leur suivi. Le soutien au démarrage d'entreprise fait notamment l'objet d'une entente pour la gestion de la mesure Soutien au travail autonome.

Sur une **base sectorielle ou de clientèle**, la concertation des partenaires privés et publics engagés dans le développement de la main-d'œuvre et de l'emploi se fait à partir de la mise en œuvre de la Politique d'intervention sectorielle. Cette politique définit les principes de la concertation des quelque 400 partenaires patronaux, syndicaux et publics engagés dans le développement de la main-d'œuvre et de l'emploi sur le plan sectoriel. Actuellement, cette politique encadre les travaux de :

- trois tables et vingt-six comités sectoriels de main-d'œuvre, lesquels sont chargés de circonscrire les problèmes et les stratégies de développement de la main-d'œuvre de leur secteur respectif et de créer des conditions propices au développement des entreprises et de la main-d'œuvre. Les secteurs d'activité économique couverts par les comités sont définis par la Délimitation des secteurs d'activité économique aux fins de l'intervention sectorielle d'Emploi-Québec et aux fins d'application de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, adoptée par la Commission des partenaires du marché du travail ;
- deux comités d'intégration et de maintien en emploi, l'un pour les personnes handicapées et l'autre pour les personnes immigrantes ;
- quatre comités « aviseurs » (ou comités consultatifs) chargés de conseiller Emploi-Québec sur les actions à entreprendre pour améliorer l'offre de service aux femmes, aux jeunes, aux adultes judiciarisés et aux travailleuses et travailleurs âgés de 45 ans et plus.

Il est à noter que la Politique d'intervention sectorielle est actuellement en révision.

16. Voir la liste des présidentes et présidents des conseils régionaux des partenaires du marché du travail au 31 mars 2004 (p. 75).

1.2.2 Une vision gouvernementale

Le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, principalement par l'entremise d'Emploi-Québec, s'allie à divers partenaires gouvernementaux concernés par le développement de l'emploi et la lutte contre la pauvreté pour consolider l'efficacité de son action. Il s'agit du ministère de l'Éducation, du ministère du Développement économique et régional et de la Recherche, du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, du ministère de la Culture et des Communications, du ministère du Travail, du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation ainsi que du ministère du Revenu. Des organismes publics tels que la Commission de la santé et de la sécurité du travail, le Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre, le Conseil du statut de la femme, l'Office franco-québécois pour la jeunesse, l'Office Québec-Amériques pour la jeunesse et l'Office des personnes handicapées[17] sont aussi des partenaires.

Emploi-Québec assure les liens avec le gouvernement canadien en ce qui concerne la gestion des fonds transférés au Québec en vertu de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail. Cette entente porte sur les mesures actives d'emploi et sur certaines fonctions du Service national de placement. Des mécanismes d'échange et de référence sont en place pour assurer le bon fonctionnement ainsi que la continuité des services. En ce qui concerne la clientèle des personnes handicapées, Emploi-Québec la soutient par ailleurs par certains programmes auxquels le Canada contribue financièrement par l'entremise de l'Entente sur l'aide à l'employabilité des personnes handicapées. Des projets pilotes auprès des travailleuses et travailleurs âgés sont aussi expérimentés conjointement.

1.2.3 Une contribution indispensable des organismes partenaires

L'offre de service d'Emploi-Québec met à contribution quelque 500 ressources externes en employabilité, ressources dont la majorité sont des organismes sans but lucratif et communautaires. On retrouve plus précisément parmi ces derniers les carrefours jeunesse-emploi, les clubs de recherche d'emploi, les entreprises d'entraînement, les entreprises d'insertion, les organismes de développement de l'employabilité et les services spécialisés de main-d'œuvre. L'intervention en matière de main-d'œuvre et d'emploi repose également sur les services complémentaires des réseaux d'enseignement, des organismes sectoriels ainsi que des centres locaux de développement. L'ensemble de ces ressources contribue directement aux résultats des services publics d'emploi.

17. Dans le cadre des contrats d'intégration au travail.

1.3 Les ressources

1.3.1 Les ressources humaines

Emploi-Québec a utilisé un effectif totalisant 3 049 équivalents temps complet (ETC)[18] financés dans le cadre du Fonds de développement du marché du travail.

EFFECTIF UTILISÉ SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégorie de personnel	2002-2003	2003-2004
Agentes et agents d'aide à l'emploi et chefs d'équipe, techniciennes et techniciens	1 397	1 293
Personnel de soutien et préposées et préposés à la réception	679	610
Professionnelles et professionnels	714	720
Gestionnaires	158	158
Employées et employés de la Ville de Montréal	268	268
Total	**3 216**	**3 049**

EFFECTIF UTILISÉ SELON LA RÉGION

Région	2002-2003	2003-2004
Abitibi-Témiscamingue	92	87
Bas-Saint-Laurent	120	112
Capitale-Nationale	251	232
Centre-du-Québec	91	80
Chaudière-Appalaches	133	121
Côte-Nord	72	68
Estrie	126	115
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	96	96
Lanaudière	133	126
Laurentides	172	163
Laval	99	93
Mauricie[19]	165	156
Montérégie	388	370
Montréal	740	699
Nord-du-Québec	13	18
Outaouais	123	116
Saguenay–Lac-Saint-Jean	142	132
Sous-total activités régionales	2 956	2 784
Sous-total unités centrales	260	265
Total	**3 216**	**3 049**

18. L'effectif de 3 049 ETC est composé de 2 781 ETC du Ministère et de 268 employées et employés prêtés par la Ville de Montréal en vertu d'une convention relative à l'organisation des services d'emploi. À cet effectif s'ajoutent 75 ETC financés par le Fonds national de formation de la main-d'œuvre.

19. L'effectif utilisé inclut les 30 ETC du Centre d'assistance au placement.

Le réseau, qui offre les services directs à la clientèle, a bénéficié de 91 % de l'effectif ainsi déployé dans les directions régionales et leurs centres locaux d'emploi et points de service. Les ressources humaines réparties dans les unités centrales exercent surtout des fonctions de coordination et de soutien du réseau. Par ailleurs, Emploi-Québec a convenu d'ententes de service avec des unités administratives du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille portant sur les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. L'effectif total utilisé en 2003-2004 a diminué de 167 ETC par rapport à l'année 2002-2003. Le maintien des services à la clientèle a été assuré grâce à d'importants investissements en matière de services en ligne.

Les activités de formation offertes au personnel en 2003-2004 visaient notamment la consolidation des acquis relatifs aux développements informatiques des années précédentes et aux ajouts qui ont été faits dans une perspective d'amélioration de la qualité des services offerts aux clientèles. Ainsi, les professionnelles et professionnels ainsi que les agentes et agents d'aide et chefs d'équipe des bureaux locaux et des directions régionales ont bénéficié de formations sur les systèmes Mesures et services aux entreprises, Mesures et services aux individus, Information sur le marché du travail et Placement en ligne. De plus, les techniciennes et techniciens ont reçu de la formation sur Place à l'emploi. Les gestionnaires ont participé à des activités de sensibilisation, de formation et de gestion du changement en relation avec l'implantation de stratégies et de mesures d'Emploi-Québec. Au total, plus de 20 000 jours-personnes ont été consacrés à la formation du personnel, soit 5 639 de plus qu'en 2002-2003. Cela représente environ 2,5 % du nombre total de jours-personnes[20].

NOMBRE DE JOURS-PERSONNES DE FORMATION SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégorie de personnel	2002-2003	2003-2004
Agentes et agents d'aide à l'emploi et chefs d'équipe, techniciennes et techniciens	8 424	14 580
Personnel de soutien et préposées et préposés à la réception	1 585	196
Professionnelles et professionnels	3 187	4 949
Gestionnaires	1 255	365
Total[21]	**14 451**	**20 090**

20. 20 090 jours-personnes en formation sur un total de 792 740 jours-personnes (3 049 employés x 260 jours) = 2,5 %.
21. Excluant la formation en ligne, estimée à 793 jours-personnes en 2003-2004 (comparativement à 325 jours-personnes en 2002-2003).

Partout au Québec

17 directions régionales
154 centres locaux d'emploi et points de service
ainsi qu'un centre d'assistance au placement
au service de la population

Partout au Québec
17 directions régionales
154 centres locaux d'emploi et points de service
ainsi qu'un centre d'assistance au placement
au service de la population

1.3.2 Les ressources financières[22]

Les dépenses totales du Fonds de développement du marché du travail en 2003-2004 se sont élevées à près d'un milliard de dollars (989,7 millions de dollars), dont 657 millions reliés à l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail. Ces dépenses ont été inférieures de 12 millions de dollars à celles de l'année précédente[23]. Ces dépenses sont distinctes de celles du Fonds national de formation de la main-d'œuvre, également géré par Emploi-Québec (voir page 49).

Les activités effectuées par le personnel en services directs à la clientèle et en administration pour atteindre les résultats ont nécessité des dépenses de 226,8 millions de dollars en 2003-2004. Le coût des mesures auxquelles la clientèle a participé, incluant le soutien du revenu aux participantes et aux participants, totalisait 762,9 millions de dollars. Considérant que les activités débutées l'année précédente (reports) étaient en augmentation, les dépenses pour de nouvelles activités en 2003-2004 auprès des personnes et des entreprises ont été inférieures de 19,4 millions de dollars à celles de 2002-2003.

Ensemble des dépenses (en millions de dollars)	2002-2003	2003-2004
Sous-total des Services directs et administration	234,3	226,8
Reports de l'année précédente	231,7	246,6
Nouvelles activités	535,7	516,3
Sous-total des Mesures	767,4	762,9
Total	**1 001,7**	**989,7**

Emploi-Québec établit de grandes orientations destinées à guider son intervention sur le marché du travail et à répartir l'effort financier devant y être consacré. Le tableau qui suit illustre la part des ressources financières disponibles qui a été investie en relation avec les orientations et les grands types de services. La part élevée consacrée aux individus (81,7 %) témoigne des sommes nécessaires pour assurer le soutien du revenu lors de la participation et le financement des services offerts par les ressources externes. Elle traduit également le volume de personnes touchées (plus de 335 500). Les dépenses effectuées à cet égard concernent principalement des projets de formation, de développement de l'employabilité ou d'intégration à l'emploi. Quant aux dépenses pour les services aux entreprises, elles concernent des projets de développement des ressources humaines, de formation ainsi que divers services-conseils spécialisés en gestion des ressources humaines. Les dépenses faites pour l'information sur le marché du travail (IMT) et les services de placement visent les deux clientèles à la fois. Le coût moyen de ces diverses interventions est examiné plus loin dans ce rapport[24].

Dépenses en rapport avec les orientations, 2003-2004[25]	Types de services	Part relative[26]
Individus Soutien aux personnes à risque de sous-emploi	Mesures actives et services aux individus	81,7 %
Arrimage entre l'offre et la demande Insertion maximale en emploi des personnes en situation de chômage	IMT et placement	4,0 %
Entreprises Renforcement de la capacité des employeurs à créer et à maintenir des emplois	Mesures actives et services aux entreprises	14,3 %

22. Pour plus de détails sur les revenus et dépenses, consulter les états financiers, p. 59 à 68.
23. Les dépenses en 2003-2004 de 989,7 millions de dollars excèdent de 1,9 million de dollars les revenus. Le surplus cumulé du Fonds au 31 mars 2004 passe ainsi à 31,4 millions de dollars.
24. Voir le coût moyen par personne en emploi (p. 53).
25. Les dépenses liées à l'orientation visant l'amélioration de la gestion par résultats se répartissent dans l'ensemble des autres orientations (voir p. 51).
26. Les parts relatives sont obtenues en répartissant les dépenses totales (989,7 millions de dollars), composées du coût des mesures et des services directs et d'administration, entre les orientations inscrites au tableau.

Le budget est réparti annuellement entre les régions en fonction de critères socioéconomiques liés à l'emploi et au chômage, prenant ainsi en considération les variations parfois importantes entre les régions, dont celles du volume d'emplois, du nombre de chômeuses et de chômeurs, de la période de chômage, du taux de roulement et de mises à pied. L'utilisation de tels critères vise à tenir compte des particularités régionales et des efforts que chaque région doit déployer pour offrir des services accessibles et complets sur son territoire.

Ensemble des dépenses selon la région (en millions de dollars)	2002-2003	2003-2004
Abitibi-Témiscamingue	21,9	20,8
Bas-Saint-Laurent	32,1	30,4
Capitale-Nationale	65,2	64,7
Centre-du-Québec	23,1	23,0
Chaudière-Appalaches	32,2	32,7
Côte-Nord	15,8	14,9
Estrie	32,1	30,7
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	28,2	30,0
Lanaudière	37,9	38,1
Laurentides	45,0	42,9
Laval	28,0	28,1
Mauricie[27]	35,9	37,0
Montérégie	107,7	108,4
Montréal	208,0	209,7
Nord-du-Québec	7,4	5,4
Outaouais	31,9	30,3
Saguenay–Lac-Saint-Jean	37,6	36,9
Sous-total des régions	790,0	784,0
Sous-total des unités centrales et autres[28]	211,7	205,7
Total	**1001,7**	**989,7**

1.3.3 Les ressources informationnelles

Emploi-Québec a effectué des investissements de 6,6 millions de dollars au cours de l'année pour moderniser ses systèmes informatiques. Du côté des services directs à la clientèle, plus précisément en matière de services en ligne, le système IMT, qui fournit à l'internaute une information récente sur le marché du travail, a été implanté. Toujours dans le domaine des services en ligne, le site Placement en ligne affiche maintenant les offres d'emploi du secteur public et du réseau de la santé. De plus, la chercheuse ou le chercheur d'emploi et l'employeur peuvent profiter d'un appariement automatique, qui réduit ainsi leur effort de recherche. Rappelons qu'Emploi-Québec met à la disposition du grand public quelque 1 700 postes informatiques pour accéder notamment à ces services.

En matière de soutien au personnel, Emploi-Québec a implanté son système de gestion des contrats et ententes de service, lequel permet d'avoir un dossier électronique complet qui soutient l'agente ou l'agent dans son travail et améliore la qualité des interventions. Enfin, des efforts importants ont été faits afin de moderniser les échanges d'information avec nos partenaires externes quant à la gestion et au suivi des références et de la participation de notre clientèle commune. L'implantation de cette passerelle informatique au cours de la prochaine année permettra d'optimiser plusieurs volets de notre prestation de services, notamment le service à la clientèle, la productivité, la conformité et la reddition de comptes.

Parallèlement à ces projets de développement, Emploi-Québec a poursuivi l'actualisation et l'entretien de son parc informatique et des logiciels applicatifs, qui comptent une vingtaine de systèmes informatiques.

27. Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre d'assistance au placement sont comprises dans le budget de la Mauricie, où il est situé.

28. Comprend notamment les dépenses des unités centrales, les contributions d'employeurs pour l'ensemble du Fonds, la charge du Fonds des technologies de l'information et les frais indirects du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille à l'égard des services rendus au Fonds de développement du marché du travail.

2. Du nouveau dans l'offre de service

Emploi-Québec achevait en 2003-2004 sa sixième année d'activité. Les services publics d'emploi sont aujourd'hui largement connus et constituent une référence pour de plus en plus de Québécoises et de Québécois. Voici quelques ajustements qui ont été apportés au cours de l'année afin de maintenir la qualité des services d'Emploi-Québec et d'améliorer continuellement l'efficacité de ses interventions.

- **Élargissement des services universels pour les personnes à la recherche d'un emploi**

  Placement en ligne offre depuis novembre 2003 un service automatisé d'appariement. Les personnes en recherche d'emploi peuvent être informées lorsqu'une offre d'emploi correspond à leur profil. En contrepartie, les employeurs peuvent être prévenus lorsqu'une candidature correspond à leur offre d'emploi. Les résultats peuvent être obtenus en ligne sur demande, ou transmis par courriel. Toujours en relation avec le placement, une recherche d'emploi sectorielle est maintenant possible ainsi que l'inscription de candidatures, et ce, à partir des sites des comités sectoriels.

  Le 1er avril 2003 a été mis en ligne le deuxième service universel sur Internet offert par Emploi-Québec : IMT en ligne. Destiné tant aux chercheuses et chercheurs d'emploi qu'aux jeunes devant faire un choix de carrière éclairé ou aux intervenantes et intervenants préoccupés par le développement de la main-d'œuvre (personnel d'Emploi-Québec, conseillères et conseillers en orientation ou en information scolaire, ...), ce site informationnel est devenu, au cours de l'année, l'une des références incontournables en information sur le marché du travail.

  La qualité du service de placement et d'IMT en ligne a été reconnue lors du **Gala des Octas 2004**, organisé par la Fédération informatique du Québec, par le prix « Services gouvernementaux en ligne ». Ce guichet unique, universel et gratuit constitue un véritable carrefour de l'emploi contenant plus de 850 liens avec des sites publics et privés.

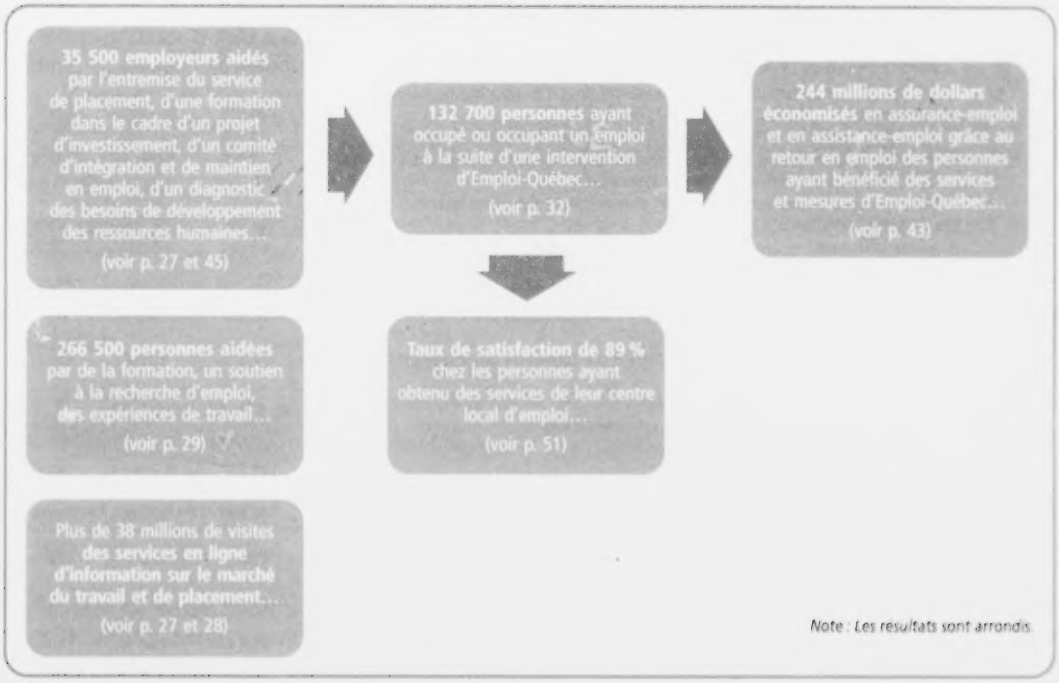
- **L'accès à l'emploi comme principal moyen de lutte contre la pauvreté**

  La création d'emplois soutenue des dernières années, jumelée à l'évolution démographique, entraîne des besoins de main-d'œuvre accrus sur le marché du travail. Afin d'améliorer les chances des prestataires de l'assistance-emploi d'occuper les postes offerts, le Ministère a adopté Place à l'emploi. Cette approche concertée des modules Sécurité du revenu et Emploi-Québec de chaque centre local d'emploi vise plus précisément l'insertion professionnelle rapide des demandeuses et demandeurs ou des personnes recevant déjà de l'aide de l'assistance-emploi et dont les compétences répondent aux besoins des employeurs. Une évaluation sommaire de la mise en œuvre de Place à l'emploi a permis de déterminer des correctifs à apporter. Les démarches effectuées ont accéléré l'orientation des personnes et leur prise en charge par Emploi-Québec. Les besoins de bon nombre de ces dernières ont été satisfaits essentiellement par un accompagnement et du suivi dans leur démarche de recherche d'emploi.

Outre ces ajustements ayant une incidence sur les résultats qui suivront, mentionnons la contribution d'Emploi-Québec au plan d'action en matière de changements démographiques et de vieillissement, qui vise à coordonner les différents outils susceptibles de réduire l'effet de ces phénomènes sur le marché du travail. Notons aussi l'entrée en vigueur du Fonds québécois d'initiatives sociales qui, à compter du 1er avril 2003, a acquis les droits du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail et a assumé les obligations de ce dernier jusqu'à la fin de l'année financière. Cela a entraîné une forte baisse des nouvelles participations dénombrées au Fonds de lutte contre la pauvreté, ces dernières ne visant qu'à respecter les engagements pris l'année précédente. Le recours à la mesure Insertion sociale a été une solution pour répondre à certains besoins. Finalement, notons l'application du nouveau Règlement sur la détermination de la masse salariale, qui porte le seuil d'assujettissement des employeurs à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre de 250 000 à 1 million de dollars. Cet allégement traduit l'intention du gouvernement de réduire les obligations administratives et réglementaires imposées aux petites et moyennes entreprises (masse salariale de 250 000 à 1 million de dollars).

3. Bilan des résultats de 2003-2004

Les résultats obtenus pour l'exercice sont positifs. Comme on le verra dans les pages qui suivent, l'accent aura été mis sur la consolidation des services spécialisés tout en misant sur des services universels élargis[29].



Les faits marquants relatifs aux résultats de l'année

- Les interventions se sont déroulées dans un contexte économique favorable à l'emploi ;
- Des travaux de réorganisation ont eu lieu afin d'optimiser l'effectif se consacrant au service à la clientèle et d'en assurer l'accessibilité ;
- La reconnaissance à titre de participation de l'encadrement accéléré et individuel pour les personnes ayant des compétences en demande reflète davantage les interventions effectuées afin de faciliter leur insertion professionnelle (ajout net d'environ 32 000 participantes et participants au cours de l'année n'ayant reçu qu'une évaluation d'employabilité avec plan d'intervention et un accompagnement) ;
- Les résultats relatifs au nombre de personnes en emploi après une intervention d'Emploi-Québec demeurent stables, se situant au-dessus de 130 000 pour une troisième année consécutive.

29. Voir les principaux résultats de 2003-2004 selon la région (p. 71).

Orientations du plan d'action	Indicateurs	Cible	Résultat	Taux d'atteinte
3.1 Assurer une insertion maximale en emploi des personnes qui sont en situation de chômage	Nombre de **postes vacants signalés** au Service national de placement (p. 27)	320 000	327 426	102 %
	Taux de **satisfaction** des usagers des services **d'information sur le marché du travail dans les salles multiservices** (p. 28)	90 %	94 %	104 %
	Nombre de **nouveaux participants** aux interventions d'Emploi-Québec (p. 29)	240 000	266 459	111 %
	Nombre de **nouveaux participants** aux interventions d'Emploi-Québec, participants de l'**assurance-emploi** (p. 31) - *Entente Canada-Québec*	130 938	143 359	109 %
	Nombre de nouveaux participants aux activités de **formation de base** (p. 31)	33 956	32 722	96 %
	Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant aux critères de repérage des personnes à **risque de chômage prolongé** (p. 32)	75 %	69 %	92 %
	Nombre de **personnes en emploi** après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec (p. 32)	128 035	132 706	104 %
	Nombre de **personnes en emploi** après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec, participants de l'**assurance-emploi** (p. 33) - *Entente Canada-Québec*	63 547	50 001	79 %
	Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec (p. 34)	47,1 %	45,4 %	96 %
	Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une **formation professionnelle ou technique** (p. 34)	52,8 %	72,9 %	138 %
	Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une **formation autre que professionnelle ou technique** (p. 35)	37,6 %	57,0 %	152 %
	Nombre **d'examens de qualification administrés dans les métiers** réglementés (p. 35)	-	4 793	-
3.2 Soutenir les personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail	Proportion des **participants des mesures de longue durée** répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée (p. 38)	75 %	72 %	96 %
	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, **prestataires de l'assistance-emploi** (p. 39)	123 702	102 381	83 %
	Nombre de **prestataires de l'assistance-emploi en emploi** après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec (p. 40)	42 000	38 963	93 %
	Taux d'emploi des **prestataires de l'assistance-emploi** ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec (p. 40)	33,2 %	37,5 %	113 %
	Nombre de **nouveaux participants** aux interventions d'Emploi-Québec responsables de famille monoparentale (p. 41)	31 467	26 721	85 %
	Taux d'emploi des **responsables de famille monoparentale** ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec (p. 41)	41,8 %	45,6 %	109 %
	Nombre de **nouveaux participants** aux interventions d'Emploi-Québec, de **moins de 30 ans** (p. 42)	84 629	91 305	108 %
	Taux d'emploi des personnes de **moins de 30 ans** ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec (p. 43)	50,0 %	45,7 %	91 %
	Somme des **prestations non versées** par l'assistance-emploi et par l'assurance-emploi suite à une intervention visant un retour en emploi (M$) (p. 43)	312,9	243,7	78 %
	Prestations non versées par l'**assurance-emploi** suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi (M$) (p. 44) - *Entente Canada-Québec*	162,9	130,9	80 %
	Prestations non versées par l'**assistance-emploi** suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi (M$) (p. 44)	150,0	112,8	75 %
3.3 Renforcer la capacité des entreprises à maintenir et à créer des emplois par des actions en matière de développement de la main-d'œuvre	Nombre **d'entreprises nouvellement aidées** par les mesures actives (p. 45)	3 540	4 612	130 %
	Nombre de nouvelles **ententes de qualification** (p. 47)	2 340	2 873	123 %
	Proportion des entreprises assujetties à la Loi dont la **masse salariale est inférieure à 1 M$** et qui investissent au moins 1 % de cette dernière dans la formation de leur main-d'œuvre (p. 47)	-	72,8 % (en 2002)	-
3.4 Améliorer la gestion par résultats et les services aux citoyens	Taux de **satisfaction** des usagers à l'égard de leur **participation** aux interventions d'Emploi-Québec (p. 51)	85 %	-	-
	Nombre de **plaintes adressées au Bureau des renseignements et plaintes** selon le niveau de la plainte (p. 52)	-	2 517	-
	Coût moyen par personne en emploi après une intervention d'Emploi-Québec ($) (p. 53)	-	6 400	-

Notes sur les indicateurs

Ajustements aux résultats pour 2003-2004 : *Nouveaux participants à une intervention* : la notion d'intervention comprend les évaluations d'employabilité avec plan d'intervention (ajout au net d'environ 32 000 participants et participantes n'ayant reçu qu'une évaluation d'employabilité suivie d'un plan d'intervention avec accompagnement seulement). Ce changement se répercute positivement à des degrés divers sur les indicateurs relatifs aux nouveaux participants suivants : responsables de famille monoparentale, moins de 30 ans, prestataires de l'assistance-emploi. Les indicateurs ne tiennent pas compte des personnes qui ont recours exclusivement aux activités offertes en libre-service comme l'information sur le marché du travail et les services de placement.

Personnes en emploi et taux d'emploi : les résultats relatifs aux personnes en emploi renvoient aux personnes qui ont terminé une intervention d'Emploi-Québec entre le 1er janvier et le 31 décembre 2003. Ce décalage par rapport à l'année financière (du 1er avril au 31 mars) vise à permettre la reddition de comptes dans les délais prévus. Ainsi, certains des résultats dénombrés se rapportent à des personnes qui ont commencé une intervention au cours de l'année précédente. Par ailleurs, d'autres résultats d'emploi ne seront considérés que l'année suivante.

Évolution des résultats : les données historiques pour les années 1999-2000 à 2002-2003 sont tirées des rapports annuels de gestion précédents. Au même titre que les cibles de résultats attendus, les modalités de calcul sont ajustées chaque année en fonction des ajouts à l'offre de service et des améliorations apportées au système informatique soutenant la production des indicateurs. Par conséquent, pour un même indicateur, les données historiques peuvent comporter certains ajustements limitant la comparaison.

Indicateurs non ciblés : Afin de compléter l'information sur les résultats, des données sont fournies sur certains indicateurs non ciblés au plan d'action d'Emploi-Québec.

3.1 Assurer une insertion maximale en emploi des personnes qui sont en situation de chômage

Chaque année, un million de Québécoises et de Québécois en moyenne connaissent un épisode de chômage plus ou moins prolongé et sont à la recherche d'un emploi, alors que des entreprises cherchent à pourvoir des postes vacants. La grande majorité des chômeuses et des chômeurs parviennent à trouver par eux-mêmes un emploi. Mais la rapidité à le faire, comme celle des entreprises à pourvoir leurs postes, dépend de l'accessibilité et de la qualité de l'information sur les offres d'emploi des entreprises. Une part importante des personnes en recherche d'emploi risquent de voir leur période de chômage se prolonger et son coût s'alourdir en l'absence d'une intervention des services publics d'emploi.

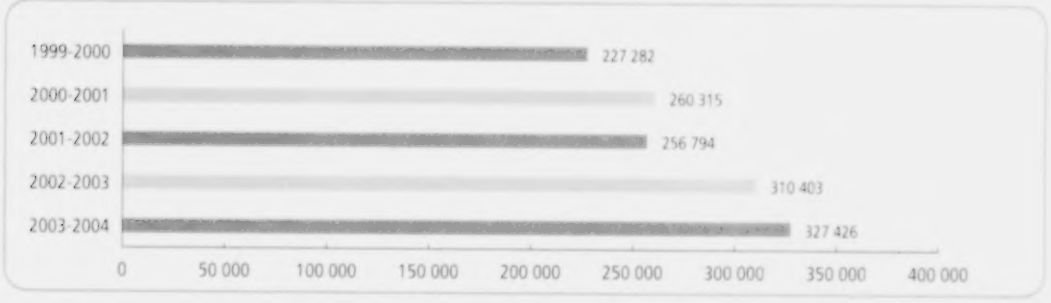
Afin d'assurer l'efficacité des interventions liées à cette première orientation, divers indicateurs ont été suivis. Ils couvrent d'abord les services universels, puis les services spécialisés visant l'insertion professionnelle. La majorité des cibles ont été atteintes ou dépassées. Des travaux sont en cours en ce qui a trait à l'indicateur du nombre de retours en emploi des prestataires de l'assurance-emploi, pour lequel on observe un écart entre la cible et les résultats.

3.1.1 Les services de placement

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de **postes vacants signalés** au Service national de placement	320 000	327 426	102 %

Le nombre de postes vacants comprend chaque poste signalé par une entreprise au service de placement. Avec les 327 426 postes vacants signalés, la cible fixée a été dépassée. Ce service est fortement lié à la conjoncture économique. Cependant, son efficacité dépend des moyens mis en place pour rendre accessible aux usagères et aux usagers une information pertinente et à jour autant sur les postes vacants que sur les candidatures. Depuis octobre 2001, les entreprises peuvent elles-mêmes inscrire leurs postes vacants et procéder à la recherche de candidates et de candidats dans le service électronique Placement en ligne d'Emploi-Québec. Une agente ou un agent du Centre d'assistance au placement peut, au besoin, procéder à l'inscription des offres d'emploi.

ÉVOLUTION DEPUIS 1999-2000[30]



On estime à près de 35 500 le nombre d'entreprises ayant eu recours au service de placement au cours de l'année. Les emplois affichés touchent une variété de professions et reflètent la structure du marché du travail québécois. Ainsi, les offres d'emploi visaient en premier lieu le personnel de soutien ou intermédiaire, puis le personnel élémentaire ou manœuvre, et enfin le personnel technique ou spécialisé. Des postes de gestion faisaient également partie des emplois affichés. Les offres provenaient de tous les secteurs d'activité. Cette diversité de postes vacants, combinée aux quelque 176 600 candidatures inscrites en 2003-2004, fait que le site est devenu l'un des plus consultés au Québec avec plus de 38 millions de visites dans l'année.

30. Depuis 2002-2003, les données sont entièrement traitées dans le système de placement en ligne.

3.1.2 L'information sur le marché du travail

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Taux de **satisfaction** des usagers des services **d'information sur le marché du travail dans les salles multiservices**	90 %	94 %	104 %

L'information sur le marché du travail est un service offert à l'ensemble des citoyennes et des citoyens qui souhaitent orienter leur carrière, connaître les programmes de formation existants, mieux comprendre l'évolution du marché du travail, ou qui cherchent un emploi. Elle s'adresse également aux entreprises et organismes intéressés par les ressources humaines. Les usagères et usagers y ont eu accès jusqu'en 2002-2003 par l'entremise des salles multiservices. Comme il a été mentionné précédemment, cette information est maintenant offerte par l'entremise d'Internet (emploi-quebec.net). Au cours de la première année d'implantation, on a dénombré plus de 835 000 visites du site IMT provenant de l'externe[31].

L'objectif de cet indicateur est de confirmer l'importance qu'Emploi-Québec accorde à ce service central pour le bon fonctionnement du marché du travail. Cependant, il ne traduit qu'une partie des volets de ce service. C'est pourquoi nous complétons notre présentation par d'autres éléments.

Ainsi, l'indicateur correspond à la part des usagères et des usagers qui se déclarent satisfaits de leur visite à la salle multiservice. Pour l'année, 94 % des répondantes et des répondants se disaient satisfaits, soit 49 % très satisfaits et 45 % plutôt satisfaits. Compte tenu de leurs besoins, 90 % des répondantes et des répondants ont coté entre sept et dix la facilité d'utilisation des équipements de la salle, et 84 % ont coté de la même façon l'utilité de l'information[32].

Concurremment à la mise en ligne de l'IMT, plusieurs autres actions ont été entreprises afin d'accroître l'accessibilité et la pertinence de l'information sur le marché du travail. Parmi celles-ci, mentionnons :

- la promotion de l'IMT tant auprès des jeunes et de leurs parents que des intervenantes et intervenants en développement de la main-d'œuvre par la création d'outils de promotion dans les régions et à l'échelle nationale ;
- la participation d'Emploi-Québec à plusieurs colloques, et ce, à titre d'experte de l'information sur le marché du travail au Québec ;
- la publication de nombreuses études d'intérêt public.

Ces efforts contribuent tous à rendre plus accessible, plus conviviale et pertinente l'information sur le marché du travail, sans compter que cette information demeure l'un des principaux instruments pour soutenir l'intervention d'Emploi-Québec, qui vise à améliorer l'arrimage entre l'offre et la demande de main-d'œuvre.

31. Cet achalandage s'ajoute à celui du site du Centre d'étude sur l'emploi et la technologie (www.cetech.gouv.qc.ca). Ce site a reçu 785 000 visites en 2003-2004.

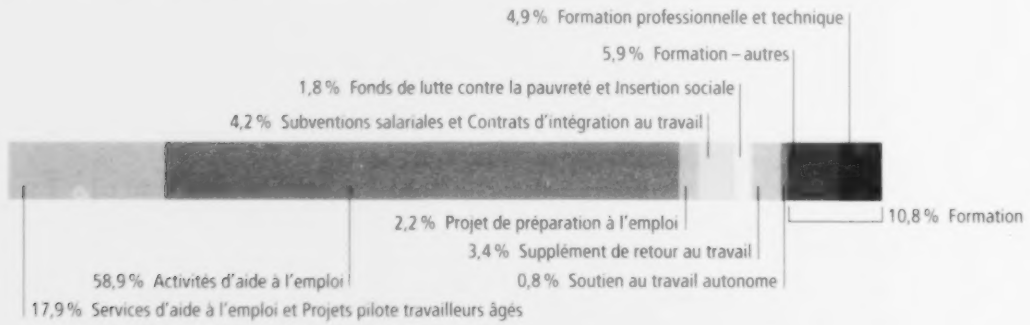
32. Tiré de l'*Enquête auprès des participantes et participants au troisième trimestre de 2003-2004*. Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail, Emploi-Québec (parution à venir). Les répondants pouvaient coter de 1 à 10 leur degré de satisfaction, 10 étant la note la plus élevée.

3.1.3 Les personnes aidées

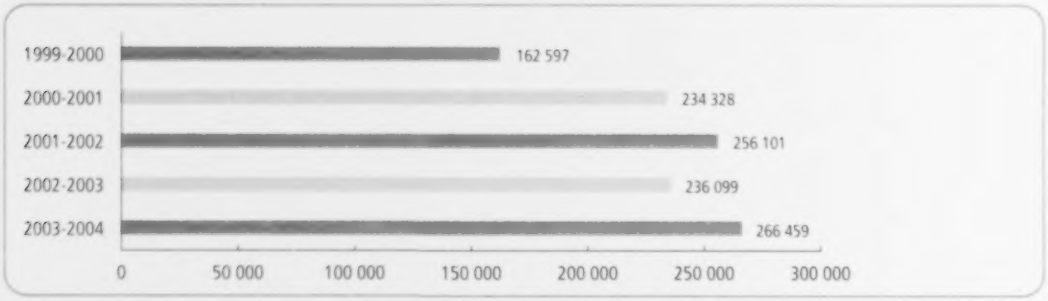
Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de **nouveaux participants** aux interventions d'Emploi-Québec	240 000	266 459[33]	111 %

Cet indicateur nous renseigne sur le nombre des nouveaux participants et participantes aux interventions au cours d'un exercice donné[34]. On a dénombré plus de 335 500 participantes et participants dans l'année, dont 266 459 nouveaux. La cible a été atteinte à 111 %. À partir de 2003-2004, ce résultat comprend les évaluations d'employabilité débouchant sur un plan d'intervention avec accompagnement seulement. Sans cet ajout, la cible aurait été atteinte à 98 %. Cette position répond notamment à la mise en place de l'IMT et du placement en libre-service. Afin d'agir adéquatement relativement aux prévisions d'emploi, qui indiquent que beaucoup de postes seront à pourvoir au cours des prochaines années, Emploi-Québec a fait bénéficier plusieurs personnes essentiellement d'un accompagnement dans leur démarche d'emploi. Plus de 75 % des nouveaux participants et participantes ont bénéficié d'un soutien dans leur recherche d'emploi (activités et services d'aide à l'emploi).

NOUVELLES PARTICIPATIONS SELON LA MESURE (incluant les évaluations d'employabilité avec plan d'intervention)



ÉVOLUTION DEPUIS 1999-2000[33]



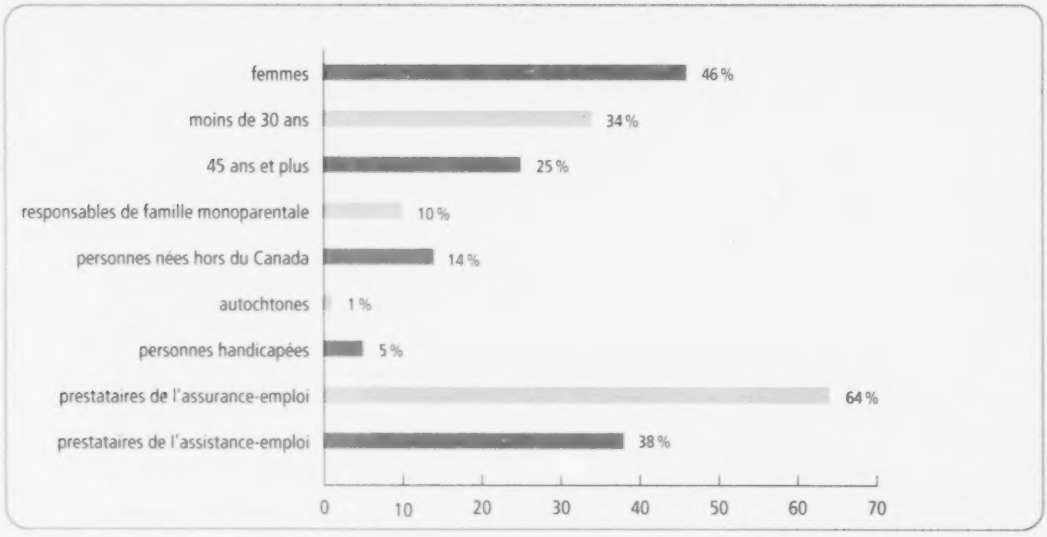
33. Voir «Notes sur les indicateurs» (p. 26).
34. Voir les caractéristiques des nouveaux participants et participantes selon la mesure et le statut (p. 72).

Les participantes et les participants sont tous engagés dans un cheminement vers l'emploi[35]. Malgré le soutien qui leur est offert afin qu'elles mènent à bien leur démarche, il arrive que certaines personnes abandonnent leur participation. On évalue cette part à 10 %, lorsqu'on retire les abandons pour cause de retour en emploi, de retour aux études ou de déménagement[36]. Le cas échéant, les principaux motifs invoqués sont des problèmes personnels ou d'adaptation. Le taux d'abandon varie selon le profil des usagères et des usagers (situation familiale, scolarité, compétences préalables, finances, etc.) et reflète l'ampleur des facteurs influant sur un projet d'intégration à l'emploi. La réussite de la participation semble être fortement liée à un choix éclairé et réfléchi, à la motivation et au degré de préparation aux différentes activités. L'accompagnement et le suivi plus soutenu des personnes présentant davantage de risques d'interruption favorisent en l'occurrence la persévérance des participantes et des participants. La persévérance est d'autant plus importante que, selon les études menées sur cette question, celles et ceux qui achèvent leur participation enregistrent de meilleurs effets nets que celles et ceux qui l'abandonnent[37].

Une offre de service accessible

L'indicateur sur les **nouveaux participants et participantes** témoigne du volume de clientèle ayant entrepris une activité structurée au cours de l'année. Trois groupes de clientèles susceptibles d'éprouver des difficultés particulières à intégrer le marché du travail ont été suivis par des indicateurs distincts, soit les jeunes, les responsables de famille monoparentale et les prestataires de l'assistance-emploi. Ces indicateurs sont examinés plus loin. Soulignons que les services d'Emploi-Québec se veulent accessibles et visent à toucher le plus grand nombre de personnes cherchant un soutien à l'emploi.

PROPORTION DES NOUVEAUX PARTICIPANTS ET PARTICIPANTES SELON CERTAINES CARACTÉRISTIQUES[38]



La composition de la clientèle est diversifiée et suit l'évolution socioéconomique du Québec. Ainsi, on observe depuis 1998 une hausse de la proportion des participantes et des participants ayant 45 ans et plus, pendant que celle des moins de 30 ans diminue. Les caractéristiques de la clientèle varient selon les localités et les régions. Par exemple, une usagère ou un usager sur trois dans la région de Montréal en 2003-2004 est une personne née hors du Canada, alors que cette clientèle ne représente qu'environ 14 % des participantes et des participants à l'échelle du Québec.

35. Le cheminement vers l'emploi repose sur l'approche d'intervention utilisée par le personnel d'Emploi-Québec. Cette approche vise à personnaliser et à structurer, avec la clientèle concernée, les mesures d'aide et le type d'accompagnement dont elle peut avoir besoin pour optimiser ses chances d'intégrer le marché du travail.

36. Tiré de *Analyse de l'évolution du taux d'abandon de la participation aux mesures actives*, Emploi-Québec, juillet 2003.

37. Tiré de *Évaluation des mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec : résultats de l'étude sur les effets bruts et nets liés à l'insertion en emploi, à l'utilisation du soutien public du revenu et à la qualité de vie*, Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, MESSF, décembre 2003.

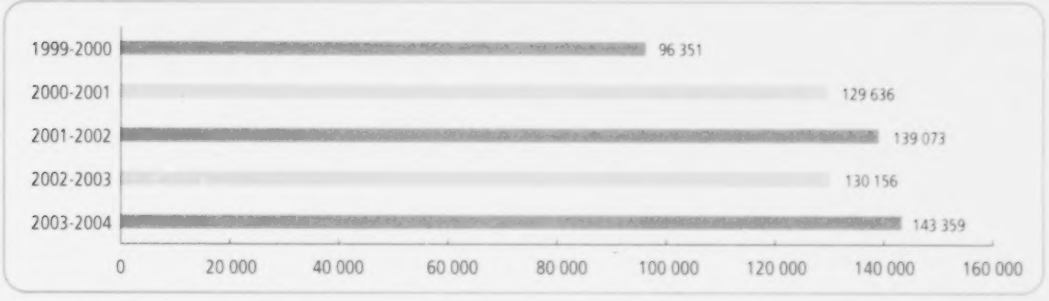
38. Catégories non exclusives. Certains résultats sont produits à partir des déclarations des usagères et usagers et peuvent comporter une marge d'erreur.

3.1.4 Les prestataires de l'assurance-emploi aidés

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de **nouveaux participants** aux interventions d'Emploi-Québec, participants de **l'assurance-emploi**	130 938	143 359	109 %

Cet indicateur comptabilise les nouveaux participants et participantes aux interventions d'Emploi-Québec inscrits comme prestataires actifs ou participantes ou participants admissibles à l'assurance-emploi. Aux fins du suivi de cet indicateur, seules les mesures reconnues dans le cadre de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail sont retenues. La cible fixée pour l'exercice 2003-2004 a été dépassée de 10 %[39].

ÉVOLUTION DEPUIS 1999-2000



3.1.5 La formation de base

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux activités de **formation de base**	33 956	32 722	96 %

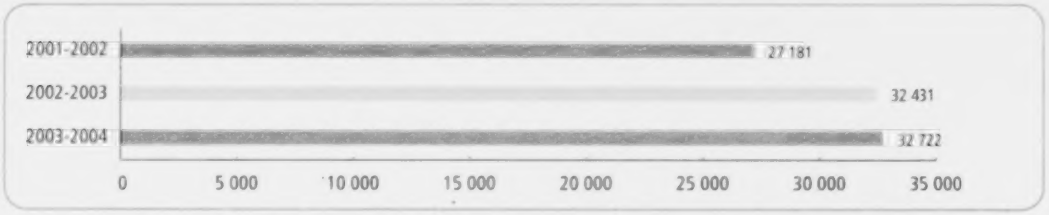
La Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue a été adoptée en 2002. En a découlé un plan d'action construit autour de quatre axes dont la visée d'ensemble est d'ancrer une véritable culture de la formation continue au Québec[40]. Un de ses objectifs spécifiques est d'augmenter de façon importante le niveau de formation de base de la population. Le plan d'action afférent à la Politique précise qu'au Québec, les apprentissages sanctionnés d'une part par le diplôme d'études secondaires et d'autre part par le diplôme d'études professionnelles constituent la norme sociale de référence pour définir la formation de base à acquérir, pour toutes les citoyennes et tous les citoyens ayant la capacité de le faire.

39. Contrairement à l'indicateur portant sur les nouveaux participants et participantes, ce résultat spécifique à l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail ne comprend pas les personnes qui n'ont bénéficié que d'une évaluation d'employabilité avec plan d'intervention. Des discussions sont en cours à cet égard avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

40. Voir *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue*, Ministère de l'Éducation du Québec, 2002.

L'indicateur retenu dénombre donc les participantes et les participants aux volets suivants de la mesure Formation : francisation, alphabétisation, préalable à la formation professionnelle au secondaire, formation générale au secondaire, services d'insertion socioprofessionnelle, métiers semi-spécialisés ainsi que formation professionnelle au secondaire. Bien que la cible n'ait pas été entièrement atteinte, on observe une hausse de 5 541 participantes et participants par rapport à 2001-2002[41].

ÉVOLUTION DEPUIS 2001-2002



3.1.6 Les clientèles à risque de chômage prolongé aidées

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant aux critères de repérage des personnes à **risque de chômage prolongé**	75 %	69 %	92 %

Les critères retenus pour le repérage des personnes à risque correspondent notamment à des caractéristiques socioprofessionnelles, comme un faible niveau de scolarité et de qualification professionnelle ou une durée cumulative de chômage élevée. Un dispositif de repérage a été établi afin d'intervenir de façon précoce auprès des personnes présentant ce genre de problème pour éviter que leur chômage se prolonge. Il permet également d'intervenir rapidement auprès des personnes qui possèdent les compétences recherchées dans une profession en demande. Les ententes de référence de clientèle établies avec l'agence de la Sécurité du revenu et les centres de ressources humaines du Canada constituent le principal moyen pour atteindre cet objectif. Il demeure que l'approche d'intervention vise à offrir à la clientèle un service accessible et adapté. Cet indicateur est donc suivi à titre indicatif seulement[42].

3.1.7 L'insertion professionnelle

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de **personnes en emploi** après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	128 035	132 706[43]	104 %

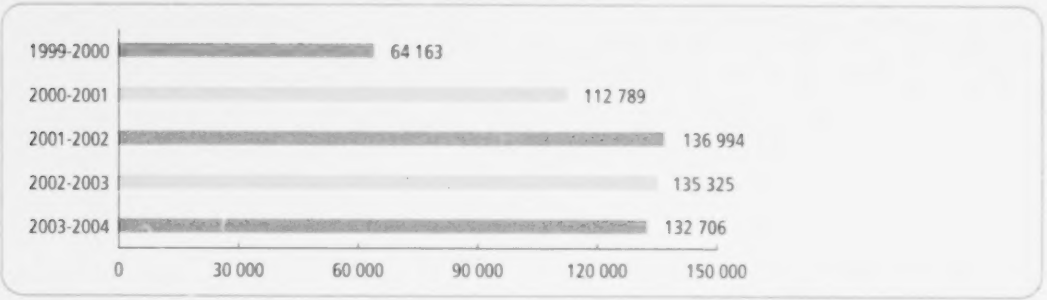
41. L'historique pour cet indicateur n'est présenté qu'à partir de 2001-2002, puisqu'il s'agit de l'année de référence de l'objectif du plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue.

42. Aucun historique n'est présenté pour cet indicateur, la proportion devant être appréciée en fonction de divers paramètres propres à chaque région (ex. profil d'employabilité, orientations, situation économique) et à chaque année.

43. Voir «Notes sur les indicateurs» (p. 26).

Le principal effet recherché par les services offerts est que les personnes aidées se trouvent un emploi et qu'elles puissent ensuite poursuivre leur développement en emploi. Cet indicateur permet d'estimer dans quelle mesure les interventions d'Emploi-Québec ont pu produire cet effet. L'efficacité des interventions est mesurée, entre autres choses, par le nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi après avoir bénéficié d'une intervention. Ce nombre se situe à 132 706 pour l'exercice 2003-2004, ce qui constitue 4 % de plus que ce qui était visé.

ÉVOLUTION DEPUIS 1999-2000[43]

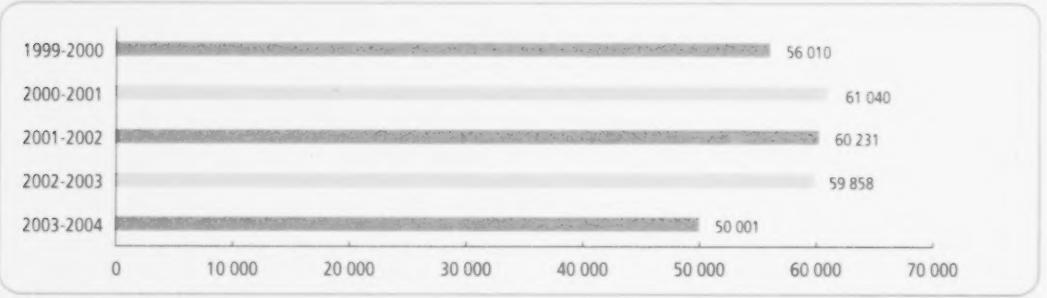


3.1.8 L'insertion professionnelle des prestataires de l'assurance-emploi

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de **personnes en emploi** après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec, participants de **l'assurance-emploi**	63 547	50 001	79 %

Cet indicateur correspond au nombre de participantes et de participants à l'assurance-emploi qui ont occupé ou qui occupaient un emploi après une intervention reconnue dans le cadre de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail. Un total de 50 001 prestataires sont retournés en emploi[44], soit 79 % de ce qui était prévu. Des travaux sont en cours afin de bonifier les outils de suivi de cet indicateur, les résultats actuels ne semblant pas cohérents par rapport aux renseignements obtenus pour la clientèle en général. Rappelons que la cible de nouveaux participants et participantes prestataires de l'assurance-emploi a été dépassée de près de 10 %, le résultat s'établissant à 143 359. Par ailleurs, bien que le mode de calcul diffère légèrement de celui de l'indicateur global[45], la clientèle de l'assurance-emploi affiche généralement des taux d'emploi supérieurs à la moyenne.

ÉVOLUTION DEPUIS 1999-2000



44. Il s'agit du résultat issu des échanges d'information entre Emploi-Québec et Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

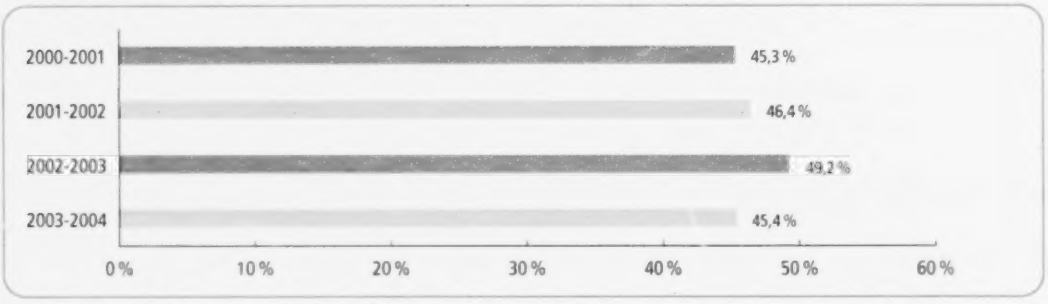
45. Pour les prestataires actifs, le résultat est calculé par Ressources humaines et Développement des compétences Canada et correspond à la cessation de versement de la prestation pendant douze semaines consécutives ou pendant la période restante.

3.1.9 Le taux d'emploi

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	47,1 %	45,4 %[46]	96 %

Cet indicateur vise à mesurer la part des participantes et des participants ayant terminé leur cheminement vers l'emploi qui trouvent un emploi à la suite de l'intervention. Parmi ces personnes, près de la moitié ont occupé ou occupaient un emploi, soit 45,4 %. Le taux d'emploi variait de 37,5 % à 52,7 % selon qu'il s'agissait respectivement de prestataires de l'assistance-emploi ou de prestataires de l'assurance-emploi. Cela correspond d'ailleurs au degré d'employabilité pouvant être observé chez ces deux groupes de participantes et de participants. Le taux d'emploi des femmes se situe légèrement au-dessus de la moyenne, à 45,9 %.

ÉVOLUTION DEPUIS 2000-2001[46]



3.1.10 Le taux d'emploi propre à la formation professionnelle ou technique

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une **formation professionnelle ou technique**	52,8 %	72,9 %[47]	138 %

Près de 68 500 personnes sans emploi ont pu obtenir une aide au cours de l'année afin de réaliser leur projet de formation. De ces personnes, 38 000 suivaient des formations professionnelles offertes au secondaire ou des formations techniques au collégial. Parmi les personnes ayant terminé leur cheminement vers l'emploi et dont l'activité principale était une formation professionnelle ou technique, 72,9 % ont occupé ou occupaient un emploi par la suite.

Des formations qui correspondent aux besoins du marché du travail

Les projets de formation retenus correspondent aux besoins du marché du travail ciblés en région, et ce, autant pour le secteur primaire (ex. : nouvelles technologies en foresterie, préparation des produits de la pêche) que pour le secteur manufacturier (ex. : confection industrielle de vêtements haut de gamme, montage de structures d'aéronefs) ou pour le secteur des services (ex. : administration de réseau, développement touristique)[48]. Les formations offertes couvrent un large éventail de professions et favorisent ainsi l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. On observe des efforts marqués dans les professions liées aux affaires, aux finances et à l'administration, aux sciences naturelles et appliquées ainsi qu'aux métiers, au transport et à la machinerie. Quoiqu'il soit également significatif, le soutien dans les professions rattachées aux ventes et services a été moindre que la part relative de l'emploi dans ces professions.

46. Voir « Notes sur les indicateurs » (p. 26). L'historique des résultats est présenté à partir de 2000-2001 puisqu'il s'agit de la première période où la donnée est disponible.
47. Voir « Notes sur les indicateurs » (p. 26). Aucun historique n'est présenté pour cet indicateur, les taux d'emploi particuliers à une mesure (par exemple Formation) devant être analysés selon différents paramètres de l'offre de service.
48. Tiré de *Analyse des formations spécialisées soutenues en 2002-2003*, Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail, Emploi-Québec, août 2003. Des changements aux systèmes informatiques ont eu pour conséquence que les données sont partielles. Les conclusions de 2002-2003 demeurent valables.

Les formations soutenues par Emploi-Québec visent à favoriser le développement de compétences permettant d'occuper un emploi de niveau technique ou intermédiaire. La présence d'une main-d'œuvre de plus en plus scolarisée et le développement des nouvelles technologies exigent des chômeuses et des chômeurs voulant occuper ce type d'emploi qu'ils accroissent leurs compétences pour être compétitifs sur le marché du travail[49]. En contrepartie, pour plusieurs professions d'un niveau de compétence élémentaire, l'acquisition de compétences de base ainsi qu'une formation à la tâche suffisent.

3.1.11 Le taux d'emploi en formation générale ou autre

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une **formation autre que professionnelle ou technique**	37,6 %	57,0 %[50]	152 %

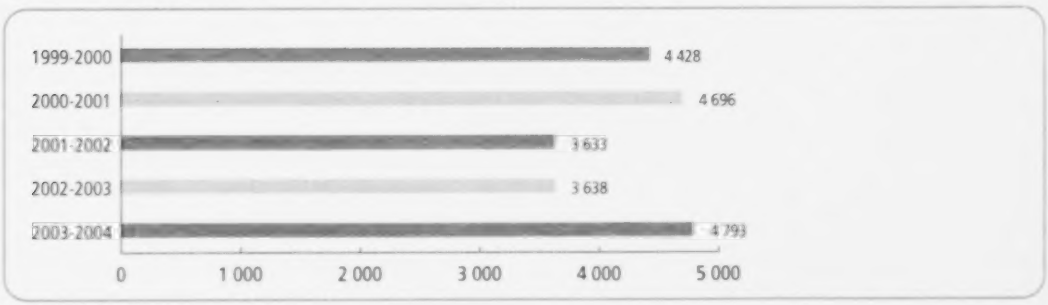
Parmi les personnes soutenues dans leur projet de formation, 30 500 l'étaient dans le cadre de formations autres que professionnelles ou techniques. Ces formations visent principalement à développer les compétences en lecture, en écriture, en calcul et en résolution de problème chez les personnes ayant un faible niveau de scolarité qui souhaitent occuper un métier semi-spécialisé ou non spécialisé. Elles peuvent aussi viser l'acquisition de préalables à une formation plus spécialisée. Parmi les personnes ayant terminé au cours de l'année un cheminement vers l'emploi dont la composante principale était une formation autre que professionnelle ou technique, 57 % ont occupé ou occupaient un emploi après l'intervention.

3.1.12 Les examens de qualification

Indicateur	Résultat
Nombre **d'examens de qualification administrés** dans les métiers réglementés	4 793

Cet indicateur recense le nombre d'examens administrés aux personnes inscrites à des programmes d'apprentissage et de qualification professionnels réglementés, soit des travailleuses et des travailleurs soumis à une réglementation adoptée ou reconnue en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Ces examens de qualification concernent les métiers réglementés, comme électricienne ou électricien, inspectrice ou inspecteur en appareils sous pression, mécanicienne ou mécanicien d'ascenseur, mécanicienne ou mécanicien de machines fixes, préposée ou préposé au gaz, soudeuse ou soudeur d'appareils sous pression et tuyauteuse ou tuyauteur. En 2003-2004, Emploi-Québec a administré 4 793 examens de qualification.

ÉVOLUTION DEPUIS 1999-2000



49. Voir *Les indicateurs du Centre d'étude sur l'emploi et la technologie (CETECH)*.

50. Voir « Notes sur les indicateurs » (p. 26). Aucun historique n'est présenté pour cet indicateur, les taux d'emploi particuliers à une mesure (par exemple, Formation) devant être analysés selon différents paramètres de l'offre de service.

3.2 Soutenir les personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail

Le sous-emploi ou le chômage de longue durée tend à être concentré dans des segments de population particulièrement défavorisés sur le plan de l'emploi. Il engendre des coûts économiques et conduit souvent à l'exclusion sociale. Le risque de sous-emploi ou de chômage de longue durée est d'abord déterminé par le niveau de scolarité et de qualification professionnelle. Il peut être aggravé par certains facteurs, comme le fait d'être responsable d'une famille monoparentale ou d'être une personne immigrante nouvellement arrivée.

Tout en cherchant à offrir une réponse personnalisée aux besoins, Emploi-Québec a élaboré certaines stratégies pour mieux déployer son offre de service. Pour ce sixième rapport de gestion, nous avons cru opportun de présenter un bref aperçu d'initiatives issues de stratégies ou d'approches concertées, avant d'aborder le suivi des indicateurs liés à cette deuxième orientation. Dans tous les cas, les moyens mis en place reposent sur la collaboration entre le Ministère, Emploi-Québec et les comités « aviseurs » (ou comités consultatifs), composés de partenaires du marché du travail, ainsi que sur le recours à des ressources externes spécialisées.

Les femmes

La Stratégie d'intervention à l'égard de la main-d'œuvre féminine s'articule autour de deux grands axes, soit la reconnaissance et la prise en compte de la situation particulière de la main-d'œuvre féminine ainsi que l'organisation de l'offre de service de manière à répondre aux besoins de cette main-d'œuvre. On compte parmi les réalisations de l'année la production de portraits régionaux sur la situation des femmes sur le marché du travail ; l'information et la formation du personnel et de certains partenaires, comme les comités sectoriels de main-d'œuvre et les employeurs ; des initiatives régionales concernant la sensibilisation et le soutien aux entreprises pour l'embauche et le maintien en emploi des femmes dans les métiers non traditionnels ou pour encourager les femmes à choisir ces métiers.

Soulignons la publication de la nouvelle édition du guide *J'y suis... J'y reste ! De ma formation... au marché du travail*, qui s'adresse tant aux femmes et aux intervenantes et intervenants qu'aux entreprises. Ce guide est le fruit d'une collaboration avec le ministère de l'Éducation. Par ailleurs, un volet portant sur la conciliation travail-famille a été intégré à la formation en gestion des ressources humaines qui sera offerte aux conseillères et conseillers aux entreprises au cours de l'année 2004-2005.

En ce qui concerne les mesures actives, les femmes constituent 46 % des nouveaux participants.

Les personnes de moins de 30 ans

Les jeunes constituent une clientèle cible en matière d'activités de diffusion de l'information sur le marché du travail. Une première campagne, intitulée *Pour t'aider à franchir les portes du marché du travail*, a ciblé les élèves des troisième, quatrième et cinquième secondaire. La campagne visait à aider les jeunes à faire un choix de carrière éclairé par une meilleure connaissance des perspectives professionnelles régionales, en favorisant la consultation de l'outil IMT en ligne.

Emploi-Québec a également lancé à l'automne 2003, en collaboration avec le ministère de l'Éducation et la Commission des partenaires du marché du travail, une importante campagne promotionnelle nationale et régionale (*J'ai tout pour réussir*) portant sur la valorisation des métiers et professions qui requièrent une formation professionnelle ou technique et pour lesquels les perspectives professionnelles sont favorables. L'objectif est de combattre le chômage chez les jeunes et d'éviter leur exode de certaines régions.

Du côté des mesures actives, deux nouveautés méritent d'être soulignées. Depuis octobre 2003, les jeunes de Solidarité Jeunesse peuvent être admis aux mesures actives d'Emploi-Québec aux mêmes conditions, notamment en matière d'allocation d'aide à l'emploi et de frais supplémentaires, que les prestataires de l'assistance-emploi, et ce, sans avoir l'obligation de s'inscrire à l'assistance-emploi.

Par ailleurs, des engagements de 5 millions de dollars ont été pris afin de mettre en place des projets pilotes visant à aider les jeunes prestataires de l'assistance-emploi à obtenir une formation de base ou une première qualification tout en occupant un emploi régulier. Diverses formules (aménagement du temps de travail, accompagnement du jeune, congés en période d'examens, aide financière, etc.) seront mises à l'essai afin d'expérimenter de nouvelles pratiques de conciliation travail-études. Au 31 mars 2004, douze projets avaient été approuvés dans neuf régions. La majorité des projets seront d'une durée de 52 semaines.

En ce qui concerne les mesures actives, les personnes de moins de 30 ans constituent 34 % des nouveaux participants.

Les personnes de 45 ans ou plus

La Stratégie d'intervention à l'intention des travailleuses et des travailleurs de 45 ans et plus a été adoptée en février 2003. Depuis, plusieurs activités ont été effectuées en vue de sensibiliser le personnel et le public en général à la situation de cette portion de la population et de les informer à son sujet, notamment en relation avec les perspectives démographiques. Cet objectif a été atteint par l'intermédiaire de colloques et de tables rondes, de nombreuses présentations et de la production d'études.

Du côté de la gestion prévisionnelle, on doit signaler la production d'un cadre conceptuel en gestion des ressources humaines et l'élaboration d'activités de formation du personnel d'Emploi-Québec à tous les niveaux hiérarchiques. De plus, des projets de nature sectorielle ont permis la production de guides de gestion prévisionnelle, notamment en communications graphiques et dans les secteurs de la fabrication métallique et du textile.

Des travaux ont été amorcés pour assouplir la mesure d'aménagement et de réduction du temps de travail et encourager la retraite progressive. On note également la poursuite des projets pilotes pour travailleuses et travailleurs âgés. Entre octobre 2000 et le 31 mars 2004, 57 projets dans 13 régions administratives ont permis de toucher plus de 1 600 personnes. Ces projets sont à l'origine de plusieurs outils de sensibilisation et d'aide à une meilleure prestation de services à cette clientèle. Enfin, des propositions ont été examinées afin de faciliter le soutien financier des travailleuses et des travailleurs de 45 ans ou plus.

En ce qui concerne les mesures actives, les personnes de 45 ans ou plus constituent 25 % des nouveaux participants.

Les personnes immigrantes

Les personnes nées hors du Canada, qu'elles soient nouvellement arrivées ou non, doivent être en mesure de mettre à contribution les compétences qu'elles ont acquises ailleurs, dans certains cas dans une autre langue. La Mesure de formation de la main-d'œuvre constitue une des avenues appropriées pour améliorer l'employabilité de la clientèle immigrante. Des investissements ont été effectués, notamment afin de créer des formations d'appoint ou de mise à niveau des personnes diplômées dans les secteurs suivants : santé, architecture, ingénierie, informatique et comptabilité.

Par exemple, Emploi-Québec a participé à l'élaboration d'un programme de formation visant à permettre à des infirmières et infirmiers diplômés à l'étranger d'occuper des postes vacants dans le réseau de la santé. Au cours de l'année 2003-2004, des échanges avec le ministère de l'Éducation et le ministère de la Santé et des Services sociaux ont permis de partager les coûts de cette formation à parts égales entre les trois partenaires et d'augmenter le nombre de participantes et de participants.

Emploi-Québec finance également une formation pour des ingénieures et ingénieurs diplômés à l'étranger afin de faciliter leur admission à l'ordre professionnel des ingénieurs, favorisant ainsi leur intégration beaucoup plus rapide au marché du travail, et ce, dans leur domaine de compétence. Les travaux entourant la création du nouveau certificat universitaire en génie ont permis également de bonifier le programme déjà existant élaboré par Emploi-Québec. Ainsi, l'offre de service de l'École polytechnique de Montréal permettra d'augmenter le taux de participation grâce à deux périodes d'entrée, soit en septembre et en janvier, en plus d'offrir un éventail de spécialités plus large, passant de trois à plus de neuf disciplines.

Parmi les autres moyens utilisés, mentionnons les stages d'immersion professionnelle en entreprise pour les nouveaux arrivants et arrivantes. Une étude est en cours afin de tracer le portrait de la situation socioéconomique des personnes issues de l'immigration et concentrées dans certains secteurs manufacturiers, en vue de mieux cibler les interventions. Le Ministère et la Commission des partenaires du marché du travail jouent un rôle significatif dans l'implantation de la Politique d'éducation des adultes et de formation continue, qui accorde une place importante à la reconnaissance des acquis et des compétences des personnes immigrantes pour leur intégration en emploi et leur accès à tous les ordres d'enseignement. Enfin, Emploi-Québec a participé aux travaux relatifs à l'élaboration du plan d'action gouvernemental visant à assurer la pleine participation des Québécoises et des Québécois des communautés culturelles au développement du Québec.

En ce qui concerne les mesures actives, les personnes nées hors du Canada constituent 14 % des nouveaux participants[51].

Les personnes handicapées

La Stratégie à l'égard des personnes handicapées adoptée par la Commission des partenaires du marché du travail en juin 1999 a été implantée progressivement. Cette stratégie aborde notamment la reconnaissance de leur situation particulière, la formation du personnel, le recours à l'expertise spécialisée et l'accessibilité des lieux.

Rappelons que le programme Contrat d'intégration au travail a été transféré de l'Office des personnes handicapées du Québec vers Emploi-Québec en 2001. Tel qu'il a été prévu à l'entente, le programme a été mis à jour à la suite du transfert. Pour ce faire, une évaluation de la mise en œuvre a été effectuée, et une vaste consultation a été conduite auprès des associations et des organismes intervenant auprès des personnes handicapées. Toujours en lien avec le transfert des programmes de l'Office, des préparatifs ont été amorcés afin d'accueillir le programme Centre de travail adapté pour le 1er janvier 2005.

Au cours de 2003-2004, la formation portant sur l'intervention auprès de personnes présentant des problèmes de santé mentale s'est poursuivie. Le comité d'intégration et de maintien en emploi pour les personnes handicapées a travaillé à la production d'un diagnostic de la main-d'œuvre, qui sera diffusé sous peu. De plus, le Ministère a poursuivi l'évaluation de l'efficacité des mesures et services offerts aux personnes handicapées.

En ce qui concerne les mesures actives, les personnes handicapées constituent 5 % des nouveaux participants.

3.2.1 Les mesures de préparation et d'intégration à l'emploi

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Proportion des **participants des mesures de longue durée** répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75 %	72 %	96 %

Les mesures d'aide visant la préparation et l'intégration à l'emploi[52] s'adressent aux personnes qui présentent des difficultés plus importantes de cheminement vers l'emploi et qui risquent de vivre des périodes de chômage de longue durée. On entend par chômage de longue durée une période de chômage de plus de douze mois consécutifs. Certaines caractéristiques susceptibles d'entraîner une période de chômage de cette nature ont été repérées pour l'ensemble des régions, notamment un faible niveau de scolarité ou de qualification professionnelle. Les mesures comme Formation, Projets de préparation à l'emploi et Subventions salariales sont particulièrement destinées à cette clientèle.

Parmi les personnes qui ont bénéficié d'activités plus soutenues, 72 % devaient surmonter d'importantes difficultés à intégrer le marché du travail. Les données relatives à cet indicateur sont donc suivies à titre indicatif[53].

51. Cette proportion est d'environ une personne sur trois dans la région de Montréal.
52. Les autres mesures touchent notamment l'aide à la recherche d'emploi et le soutien du revenu. Quoique de plus courte durée, elles peuvent également être offertes à des personnes plus loin du marché du travail afin qu'elles commencent une démarche d'insertion sociale ou professionnelle.
53. Aucun historique n'est présenté pour cet indicateur, la proportion devant être appréciée en fonction de divers paramètres propres à chaque région (ex. profil d'employabilité, orientations, situation économique) et à chaque année.

3.2.2 L'aide aux prestataires de l'assistance-emploi

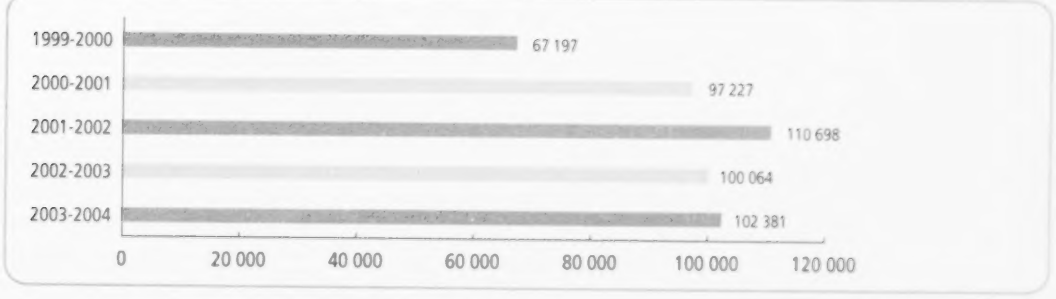
Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, **prestataires de l'assistance-emploi**	123 702	102 381[54]	83 %

Les prestataires de l'assistance-emploi font face dans plusieurs cas à des contraintes ne facilitant pas une démarche d'intégration au marché du travail. Des efforts particuliers ont été déployés pour soutenir dans leur démarche d'insertion les nouveaux demandeurs et demandeuses d'aide de dernier recours et les prestataires inscrits depuis moins de deux ans à l'assistance-emploi[55].

Pour l'année, on dénombre 102 381 nouveaux participants et participantes dans cette catégorie. Quoique la cible fixée n'ait pas été totalement atteinte (83%), le résultat témoigne d'un effort soutenu auprès de cette clientèle. D'abord, le nombre de participantes et de participants aux mesures spécialisées a été maintenu dans la majorité des cas, sauf pour le Supplément de retour au travail (soutien financier ponctuel) et la participation au Fonds de lutte contre la pauvreté (non reconduit en 2003). En ce qui concerne les activités d'aide à l'emploi généralement offertes en groupe, leur baisse (- 8 343 participantes et participants) a été compensée en grande partie par une intervention rapide et individuelle auprès des candidates et des candidats les plus près du marché du travail. Tout nouveau demandeur ou demandeuse que la Sécurité du revenu dirige vers Emploi-Québec est actuellement pris en charge dans un délai d'environ une journée. Comme il a été mentionné précédemment, la prise en compte de ces interventions ciblées permet de mieux traduire les efforts auprès de cette clientèle (ajout au net d'environ 13 400 nouveaux participants et participantes ayant bénéficié d'une évaluation d'employabilité débouchant sur un plan d'intervention avec accompagnement seulement).

Au total, sur une base mensuelle, environ un prestataire sans contraintes sur cinq participe aux activités d'Emploi-Québec. De plus, il est à noter que le bassin potentiel d'adultes prestataires sans contraintes est à la baisse, la moyenne mensuelle étant passée de 175 064 en 2002-2003 à 168 683 en 2003-2004 (- 3,6 %).

ÉVOLUTION DEPUIS 1999-2000[54]



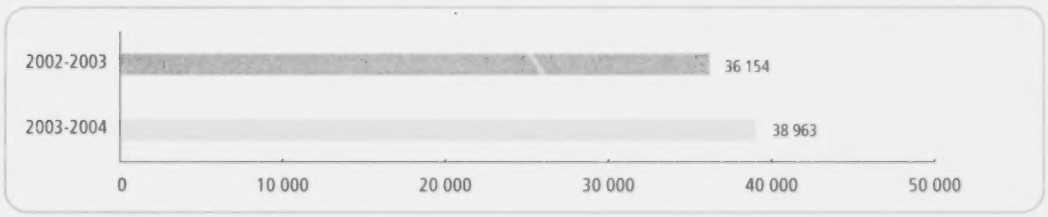
54. Voir « Notes sur les indicateurs » (p. 26). Sans l'ajout des évaluations d'employabilité avec plan d'intervention, le taux d'atteinte aurait été de 72%.
55. Notamment dans le cadre de Place à l'emploi, mis en place en juillet 2003 pour aider rapidement les nouveaux demandeurs et demandeuses sans contraintes à l'emploi.

3.2.3 Les retours en emploi des prestataires de l'assistance-emploi

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de **prestataires de l'assistance-emploi** en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	42 000	38 963[56]	93 %

Cet indicateur figure au plan d'action d'Emploi-Québec pour la première fois cette année. Il correspond au nombre de prestataires de l'assistance-emploi qui ont occupé ou qui occupaient un emploi après l'intervention. Ce sont 38 963 prestataires qui sont retournés en emploi, soit 93 % de ce qui était prévu. Bien que la cible n'ait pas été atteinte, ce résultat représente une hausse des retours en emploi par rapport à 2002-2003, année où le contexte économique était pourtant favorable.

ÉVOLUTION DEPUIS 2002-2003[56]

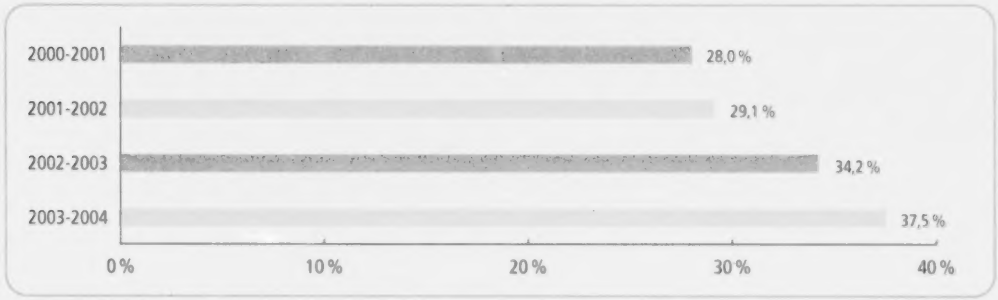


3.2.4 Le taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des **prestataires de l'assistance-emploi** ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	33,2 %	37,5 %[57]	113 %

Historiquement, les prestataires de l'assistance-emploi sont ceux qui affichent le plus faible taux d'emploi parmi les clientèles touchées. Cet indicateur vise à mesurer la part des prestataires de l'assistance-emploi qui se trouvent en emploi à la suite de l'intervention. Parmi ces personnes, 37,5 % ont occupé ou occupaient un emploi après l'intervention.

ÉVOLUTION DEPUIS 2000-2001[57]



56. Voir « Notes sur les indicateurs » (p. 26). Le résultat pour 2002-2003 n'a pas été présenté dans le rapport annuel de gestion 2002-2003.
57. Voir « Notes sur les indicateurs » (p. 26). L'historique n'est présenté qu'à partir de 2000-2001, cette année étant la première où la donnée est disponible.

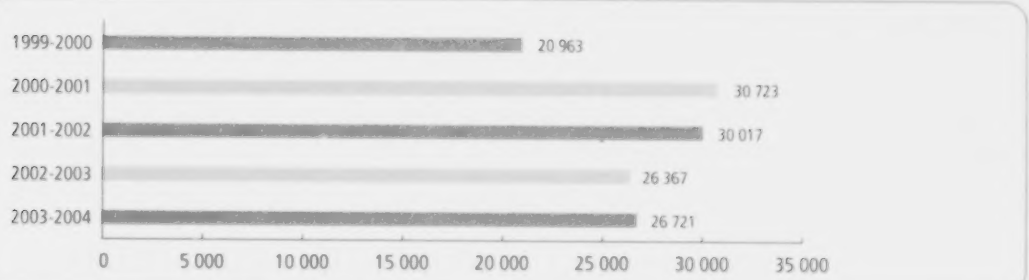
3.2.5 Les responsables de famille monoparentale aidés

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de **nouveaux participants** aux interventions d'Emploi-Québec **responsables de famille monoparentale**	31 467	26 721[58]	85 %

Les responsables de famille monoparentale font face dans plusieurs cas à des contraintes familiales ne facilitant pas une démarche d'intégration au marché du travail. Avec 26 721 nouveaux participants et participantes dans cette catégorie, la cible fixée pour l'exercice 2003-2004 a été atteinte à 85 %. L'atteinte partielle de l'objectif s'explique notamment par la réduction du bassin de cette clientèle parmi les prestataires de l'assistance-emploi.

Cette clientèle a bénéficié particulièrement d'un soutien pour compléter une formation générale ou postsecondaire ou d'un projet d'économie sociale. Plus spécialement, bon nombre de projets avaient comme objectifs le développement de l'employabilité et l'intégration à l'emploi des femmes responsables d'une famille monoparentale.

ÉVOLUTION DEPUIS 1999-2000[58]



3.2.6 Le taux d'emploi des responsables de famille monoparentale

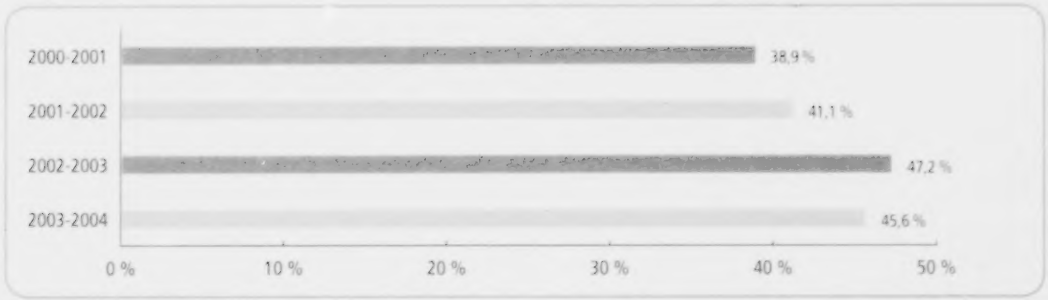
Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des **responsables de famille monoparentale** ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	41,8 %	45,6 %[59]	109 %

Cet indicateur vise à mesurer la part des responsables de famille monoparentale qui se trouvent en emploi à la suite de l'intervention. Parmi ces personnes, 45,6 % ont occupé ou occupaient un emploi après la fin de leur cheminement vers l'emploi.

58. Voir « Notes sur les indicateurs » (p. 26). Sans l'ajout d'environ 3 300 personnes ayant reçu une évaluation d'employabilité suivie d'un plan d'intervention avec accompagnement seulement, la cible aurait été atteinte à 74 %.

59. Voir « Notes sur les indicateurs » (p. 26). L'historique n'est présenté qu'à partir de 2000-2001, cette année étant la première où la donnée est disponible.

ÉVOLUTION DEPUIS 2000-2001[59]

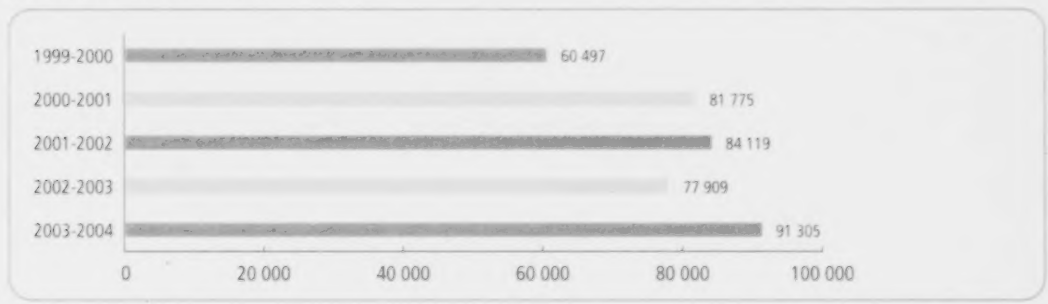


3.2.7 Les jeunes aidés par Emploi-Québec

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de **nouveaux participants** aux interventions d'Emploi-Québec, de moins de 30 ans	84 629	91 305[60]	108 %

En 2003-2004, on comptait 91 305 nouveaux participants et participantes ayant moins de 30 ans, soit 8 % de plus que l'objectif visé. Les jeunes ont bénéficié particulièrement d'un soutien pour terminer une formation générale ou acquérir une formation professionnelle, toutes deux au secondaire. Ils ont pu également participer à l'un des projets Jeunes Volontaires de la mesure Projets de préparation à l'emploi.

ÉVOLUTION DEPUIS 1999-2000[60]



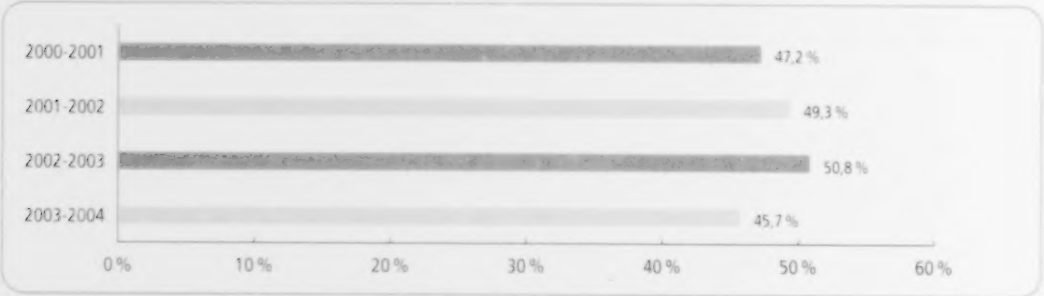
60. Voir « Notes sur les indicateurs » (p. 26). Sans l'ajout d'environ 13 800 personnes ayant reçu une évaluation d'employabilité suivie d'un plan d'intervention avec accompagnement seulement, la cible aurait été atteinte à 92 %.

3.2.8 Le taux d'emploi des jeunes

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes de **moins de 30 ans** ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	50,0 %	45,7 %[61]	91 %

Cet indicateur vise à mesurer la part des personnes de moins de 30 ans qui trouvent un emploi à la suite de l'intervention. Ainsi, 45,7 % des jeunes ont occupé ou occupaient un emploi, ce qui situe leur taux d'emploi légèrement au-dessus de la moyenne de celui de l'ensemble des participantes et des participants.

ÉVOLUTION DEPUIS 2000-2001[61]



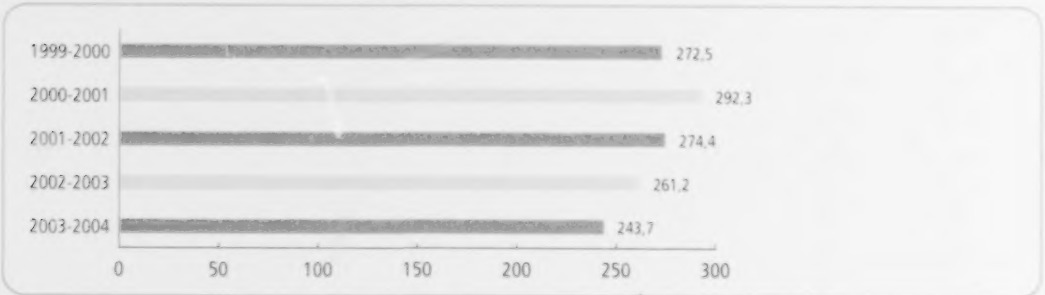
3.2.9 La somme des prestations non versées par les régimes d'indemnisation du chômage

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Somme des **prestations non versées** par l'assistance-emploi et par l'assurance-emploi suite à une intervention visant un retour en emploi (M$)	312,9	243,7	78 %

Le résultat est calculé en additionnant l'incidence financière des sorties du Programme d'assistance-emploi et de la déclaration de revenus de travail des participantes et des participants ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec. À cela s'ajoutent les prestations payables à des prestataires actifs de l'assurance-emploi qui n'ont pas été versées en raison d'un retour au travail après une intervention d'Emploi-Québec.

Les sommes non versées en 2003-2004 ont atteint 243,7 millions de dollars, soit 78 % de ce qui était prévu. Les explications de l'écart sont présentées dans les deux indicateurs suivants.

ÉVOLUTION DEPUIS 1999-2000 (en millions de dollars)



61. Voir « Notes sur les indicateurs d'emploi » (p. 26). L'historique n'est présenté qu'à partir de 2000-2001, cette année étant la première où la donnée est disponible.

3.2.10 Les prestations non versées par l'assurance-emploi

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Prestations non versées par l'**assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi** (M$)	162,9	130,9	80 %

Cet indicateur est calculé en faisant la somme des prestations payables à des prestataires actifs qui n'ont pas été versées en raison d'un retour au travail, et ce, à la suite d'une intervention reconnue aux fins de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail.

Des 50 001 prestataires de l'assurance-emploi qui ont effectué un retour en emploi au cours de l'année à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec, 40 195 recevaient des prestations avant de participer à une mesure active d'Emploi-Québec (prestataires actifs). Les prestations non versées en 2003-2004 à ces derniers en raison de leur retour en emploi s'établissent à 130,9 millions de dollars, soit en moyenne 2 620 $ par personne. La baisse des résultats et l'atteinte partielle de la cible s'expliquent en partie par des délais plus longs pour obtenir un emploi. Ainsi, on compte 5 370 prestataires de l'assurance-emploi de plus que l'année dernière ayant occupé un emploi après avoir terminé leur période de prestations. Ces retours, bien qu'exprimant un résultat positif sur le plan de l'emploi, ne génèrent pas d'économies[62].

3.2.11 Les prestations non versées par l'assistance-emploi

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Prestations non versées par l'**assistance-emploi** suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi (M$)	150,0	112,8	75 %

La somme des prestations non versées par l'assistance-emploi est calculée en attribuant une valeur d'économie aux prestataires qui déclarent des revenus de travail ou qui ne reçoivent plus d'aide à la suite d'un soutien apporté par Emploi-Québec.

Près de 50 000 prestataires ont quitté l'assistance-emploi ou ont déclaré des revenus de travail conséquemment à leur participation à une activité d'Emploi-Québec, ce qui a permis des économies de 112,8 millions[63] de dollars à l'assistance-emploi[64]. L'atteinte partielle de la cible s'explique essentiellement par un plus faible volume de prestataires touchés par rapport à ce qui était planifié (102 381 contre 123 702). Cette situation reflète l'intention de soutenir davantage la clientèle de façon individuelle. Par ailleurs, cet indicateur ne mesure que les changements à court terme. Des changements de comportement vis-à-vis de l'emploi sont également produits par un meilleur encadrement des participantes et des participants, même si ces derniers ne quittent pas l'assistance-emploi et n'ont pas de revenu de travail.

62. Comme il a été mentionné précédemment, des travaux sont en cours pour mieux comprendre le faible degré d'atteinte de la cible relative au nombre de prestataires de l'assurance-emploi en emploi.

63. Le modèle de calcul des prestations non versées comprend certains éléments pouvant être attribuables au ménage (par exemple, les revenus de travail de la conjointe ou du conjoint).

64. Données extraites des systèmes opérationnels du Ministère en mai 2004.

3.3 Renforcer la capacité des entreprises à maintenir et à créer des emplois par des actions en matière de développement de main-d'œuvre

Les changements importants de la structure des emplois en faveur des emplois plus qualifiés, la complexification des tâches et le relèvement des compétences exigées par les entreprises commandent une forte capacité d'adaptation de la main-d'œuvre. Un système d'éducation qui favorise une solide formation générale de même qu'un dispositif d'éducation des adultes et de formation continue sont essentiels à l'adéquation de l'offre de main-d'œuvre aux besoins des entreprises ainsi qu'à la prévention des pénuries de main-d'œuvre qualifiée. Ce système doit reconnaître la diversité des lieux et des modes d'apprentissage, dans une économie de plus en plus axée sur le savoir.

C'est dans ce contexte qu'Emploi-Québec apporte son soutien aux entreprises qui éprouvent le besoin d'adapter et de développer les compétences de leurs ressources humaines. Emploi-Québec peut aussi proposer son soutien à des groupes d'entreprises présentant des problèmes de main-d'œuvre communs. C'est l'objectif poursuivi par les comités sectoriels qu'elle soutient et qui sont mandatés pour analyser et proposer des solutions aux problèmes de main-d'œuvre propres à un secteur d'activité économique donné.

L'intervention auprès des entreprises se distingue de celle s'adressant aux individus par son approche et ses objectifs. Le soutien offert touche une plus ou moins grande partie de l'effectif ou des unités de l'organisation, rendant plus difficile la mesure des résultats (c'est-à-dire que l'effet de l'intervention dépend de nombreux facteurs organisationnels). C'est pourquoi les indicateurs suivis pour cette troisième orientation portent d'abord sur des volumes de clientèle et d'activités. L'ensemble des indicateurs et de l'information de gestion permet une appréciation des efforts déployés auprès des entreprises et de la main-d'œuvre en emploi.

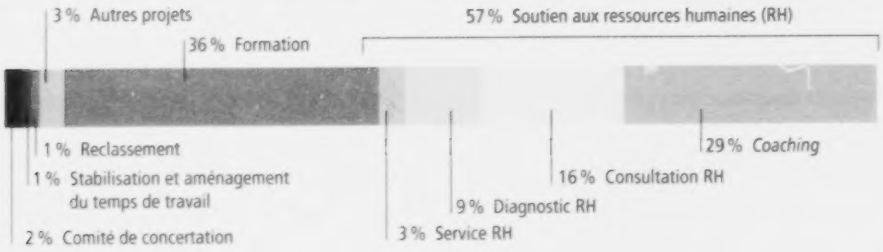
3.3.1 Les entreprises ayant bénéficié d'une aide par les mesures actives

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Nombre **d'entreprises nouvellement aidées** par les mesures actives	3 540	4 612	130 %

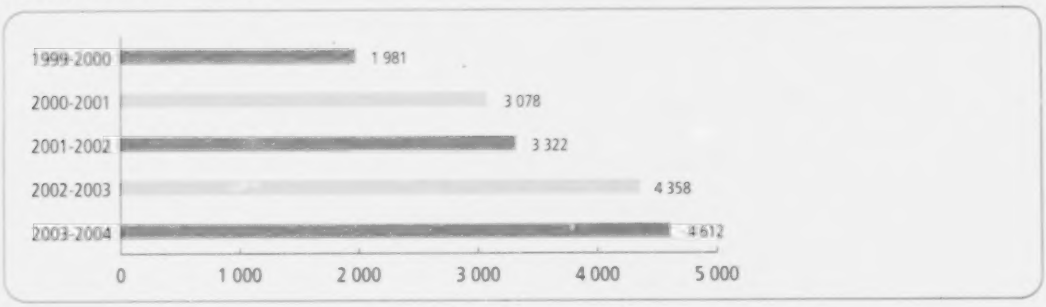
L'indicateur dénombre les entreprises qui bénéficient d'une intervention dans le cadre de la mesure Concertation pour l'emploi ou de la mesure Formation de la main-d'œuvre (clientèle entreprises). Ce résultat ne comprend pas le nombre d'entreprises ayant bénéficié des services-conseils offerts par le personnel d'Emploi-Québec ni le nombre d'entreprises ayant exclusivement utilisé les activités offertes en libre-service comme l'information sur le marché du travail et le service de placement en ligne.

Ainsi, en 2003-2004, ce sont 4 612 entreprises qui ont bénéficié d'une mesure active débutée dans l'année. Les services aux entreprises les plus utilisés sont le soutien au développement des ressources humaines par la mise en place d'un service, d'un diagnostic, de consultations ou de *coaching*. Dans le cas des formations soutenues, il s'agissait en grande partie de projets majeurs ou de projets provenant de la Table métropolitaine de Montréal. La majorité des interventions concernaient des entreprises privées à but lucratif, la part des organismes publics ou à but non lucratif représentant environ 24 % des entreprises soutenues.

RÉPARTITION DES TYPES D'INTERVENTIONS AUPRÈS DES ENTREPRISES NOUVELLEMENT AIDÉES



ÉVOLUTION DEPUIS 1999-2000



Projets de développement visant la création et le maintien des emplois

Certains projets ont été financés à partir de réserves centrales. Il s'agit des projets majeurs et des projets économiques d'envergure. Les projets majeurs sont des projets d'amélioration du fonctionnement du marché du travail et de maintien d'emplois, élaborés par des organismes sans but lucratif. En 2003-2004, vingt nouveaux projets de ce type ont été approuvés par la Commission des partenaires du marché du travail et le ministre. Les engagements d'Emploi-Québec dans ces projets se chiffrent à 8,3 millions de dollars si l'on considère les projets en cours. Grâce à ces projets, on prévoit le maintien ou la création de 2 440 emplois.

Emploi-Québec a participé également au financement de projets dits d'envergure au cours de l'exercice 2003-2004[65]. Ceux-ci visent principalement des objectifs d'adaptation, d'intégration et de formation des travailleuses et des travailleurs embauchés dans le cadre d'un projet de création d'emplois durables et à plein temps présenté par une entreprise privée. Au cours de l'année, dix-huit nouveaux projets de ce type ont été approuvés par la Commission des partenaires du marché du travail et le ministre, projets qui représentent des engagements de 20 millions de dollars pour Emploi-Québec. Ces projets devraient permettre de maintenir ou créer 3 906 emplois.

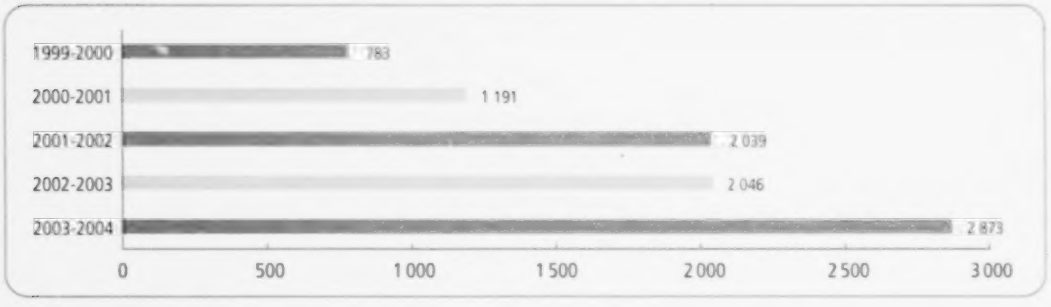
65. En collaboration notamment avec Investissement Québec.

3.3.2 Les ententes relatives au Programme d'apprentissage en milieu de travail

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouvelles **ententes de qualification**	2 340	2 873	123 %

Cet indicateur rend compte de l'ensemble des ententes relatives au Programme d'apprentissage en milieu de travail cosignées par l'apprentie ou l'apprenti, l'employeur et la personne représentant Emploi-Québec, débutées au cours de l'année 2003-2004. Le nombre de nouvelles ententes, soit 2 873, dépasse la cible fixée. La hausse s'explique notamment par l'accroissement du nombre de métiers offerts, qui est passé de 32 à 50. Au cours de l'année, les métiers d'ébéniste, de cuisinière ou cuisinier d'établissement et de travailleuse sylvicole ou travailleur sylvicole ont connu un succès important, qui s'est traduit par un nombre de nouveaux apprentis et apprenties supérieur à la moyenne des autres métiers. Par rapport à 1999, près de quatre fois plus d'apprenties et apprentis ont été soutenus au cours de l'année.

ÉVOLUTION DEPUIS 1999-2000



3.3.3 La Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre[66]

Indicateur	Résultat
Proportion des entreprises assujetties à la Loi dont la **masse salariale est inférieure à 1 MS** et qui investissent au moins **1 %** de cette dernière dans la formation de leur main-d'œuvre	72,8 % (en 2002)

Les données pour l'année 2002 font ressortir que plus la masse salariale est élevée, plus la portion d'employeurs qui se conforment à la Loi (en comptabilisant et déclarant des dépenses de formation qui représentent l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale) est élevée. Les employeurs qui ne répondent pas à cette obligation doivent verser la différence au Fonds national de formation de la main-d'œuvre (FNFMO).

Si l'on se reporte au tableau suivant, on constate une stabilité de la proportion des employeurs assujettis à la Loi qui remplissent leur obligation légale. On observe néanmoins que les employeurs dont la masse salariale est inférieure à 1 million de dollars cotisent davantage au Fonds. Sur les 37 663 employeurs assujettis en 2002 :

- on en comptait 26 542 dont la masse salariale se situait entre 250 000 et 1 million de dollars. De ce nombre, 7 209 ont cotisé au Fonds national, soit 27,2 % (c'est-à-dire que 72,8 % des entreprises se sont conformées à la Loi) ;
- on en comptait 11 121 dont la masse salariale était de plus de 1 million de dollars. De ce nombre, 1 391 ont cotisé au Fonds national, soit 12,5 % (contre 87,5 % des entreprises qui se sont conformées à la Loi).

66. Tiré de *Fonds national de formation de la main-d'œuvre. Rapport d'activités 2003-2004*, Direction du Fonds national de formation de la main-d'œuvre, Emploi-Québec, septembre 2004.

DONNÉES RELATIVES AUX DOSSIERS CONCILIÉS DES EMPLOYEURS ASSUJETTIS À LA LOI - ANNÉES CIVILES 2001, 2002

Catégorie Masse salariale Année	Nombre d'employeurs	Masse salariale (en milliards de dollars)	Dépenses de formation déclarées (en millions de dollars)	Dépenses de formation par rapport à la masse salariale (%)	Employeurs ayant investi au moins 1 % de dép. de form. (%)	Versements au FNFMO	
						Nombre d'employeurs	Montant (en millions de dollars)
(1 M$ et +)	10 743	63,7	989,0	1,55	86,8	1 414	16,5
500 000 $ à 1 M$	9 837	6,9	84,5	1,23	78,1	2 150	8,4
250 000 $ à 500 000 $	15 540	5,5	60,7	1,11	67,9	4 982	11,7
Total 2001	**36 120**	**76,0**	**1 134,2**	**1,49**	**76,3**	**8 546**	**36,6**
(1 M$ et +)	11 121	68,0	1 036,0	1,52	87,5	1 391	15,4
500 000 $ à 1 M$	10 343	7,3	88,8	1,23	78,8	2 191	8,6
250 000 $ à 500 000 $	16 199	5,7	62,1	1,09	69,0	5 018	11,6
Total 2002	**37 663**	**80,9**	**1 187,0**	**1,47**	**77,2**	**8 600**	**35,6**

Source : Fichiers du ministère du Revenu du Québec, compilation Emploi-Québec, Direction du Fonds national de formation de la main-d'œuvre (données arrondies).

Il est à noter que le nouveau Règlement sur la détermination de la masse salariale porte le seuil d'assujettissement des employeurs à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre de 250 000 $ à 1 million de dollars. Cet allégement traduit l'intention du gouvernement de réduire les obligations administratives et réglementaires imposées aux petites et moyennes entreprises (masse salariale de 250 000 à 1 million de dollars).

3.3.4 Le Fonds national de formation de la main-d'œuvre[67]

Le Fonds national de formation de la main-d'œuvre fait la promotion et soutient financièrement des activités de formation de la main-d'œuvre en emploi et des initiatives prises dans ce domaine en vertu du plan d'affectation annuel des sommes accumulées dans le Fonds. Ce plan est défini par la Commission des partenaires du marché du travail et approuvé par le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille.

Le Fonds est constitué des cotisations des entreprises assujetties à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre qui n'ont pas effectué des activités de formation admissibles équivalant à 1 % de leur masse salariale. En 2002-2003, la Commission des partenaires du marché du travail a modifié les critères et les barèmes relatifs au Programme de subvention pour la formation de la main-d'œuvre en emploi. Depuis, seules les entreprises dont la masse salariale se situe entre 250 000 $ et 1 million de dollars sont admissibles à ce programme. De plus, le montant maximal de subvention a été limité à 50 000 $.

67. Tiré de *Fonds national de formation de la main-d'œuvre. Rapport d'activités 2003-2004*, Direction du Fonds national de formation de la main-d'œuvre, Emploi-Québec, septembre 2004.

Le Fonds a traité au total 1 470 projets en 2003-2004. Le bilan de la mise en œuvre du Plan d'affectation des ressources du Fonds national de formation de la main-d'œuvre 2003-2004 indique que des subventions de 23,8 millions de dollars ont été octroyées pour la réalisation de 1 039 projets.

DONNÉES RELATIVES AUX PROJETS SUBVENTIONNÉS PAR LE FNFMO, 2003-2004

Programmes	Nombre de projets subventionnés	% du total	Subventions accordées[68] (en millions de dollars)	% du total
Formation de la main-d'œuvre en emploi	1 000	96,2	17,6	73,9
Promotion de la qualification de la main-d'œuvre	3	0,3	0,5	2,2
Intervention sectorielle en matière de main-d'œuvre	23	2,2	2,3	9,5
Recherche appliquée	9	0,9	0,9	3,9
Projets expérimentaux « mutuelles de services de formation »	1	0,1	0,3	1,3
Initiative de la Commission	3	0,3	2,2	9,2
Total 2003-2004	**1 039**	**100,0**	**23,8**	**100,0**

3.3.5. L'approche sectorielle

Au cours de l'exercice financier 2003-2004, une somme de 12,5 millions de dollars a été versée par Emploi-Québec aux fins de l'intervention sectorielle. Des fonds proviennent également de la Table métropolitaine et du financement de projets majeurs. Ces enveloppes ont permis d'investir une somme additionnelle de près de 4,8 millions de dollars en 2003-2004.

Dans le cadre de leur mandat, les comités sectoriels de main-d'œuvre, les comités d'intégration et de maintien en emploi et les comités « aviseurs » (ou comités consultatifs) ont réalisé la grande majorité des activités prévues dans leur plan d'action 2003-2004. De plus, d'autres activités ont été entreprises afin de répondre à des besoins ponctuels de leur milieu respectif souvent liés à des changements de la conjoncture économique[69].

68. Les subventions relatives au Plan d'affectation des ressources du Fonds national de formation de la main-d'œuvre sont comptabilisées lorsqu'elles sont autorisées par le Fonds et que les employeurs ont rempli les conditions mentionnées aux protocoles. Les sommes effectivement dépensées en 2002-2003 totalisent 41,7 millions de dollars, comparativement à 47,3 millions en 2001-2002.

69. Pour plus d'information sur les activités des comités, on consultera les bilans annuels des différents comités sur leur site Web respectif ainsi que *Le bilan 2003-2004 des activités des comités sectoriels de main-d'œuvre, des comités d'intégration et de maintien en emploi et des comités aviseurs*, Direction générale adjointe à l'intervention sectorielle, Emploi-Québec, septembre 2004.

Ainsi, les comités sectoriels de main-d'œuvre ont effectué, 149 activités pour favoriser le développement de la formation continue dans les entreprises. À ce chapitre, il convient de souligner les efforts fournis par les comités dans la définition de treize normes professionnelles, dont onze dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail. Au total, les comités auront participé à l'ajout ou à la révision de plus de 25 métiers pour le Programme d'apprentissage en milieu de travail. De plus, les comités ont participé à la révision ou à l'élaboration de 65 programmes de formation du ministère de l'Éducation du Québec pour l'enseignement secondaire, collégial et universitaire.

Par ailleurs, 89 activités ont été effectuées en gestion des ressources humaines. Ces activités sont principalement la production d'études et d'outils en gestion des ressources humaines traitant de sujets comme le vieillissement de la main-d'œuvre, les conditions de travail et le recrutement.

Les activités liées à la détermination des besoins de développement de la main-d'œuvre et de mise en œuvre de plans d'action ont aussi constitué une part importante des travaux des comités. Ainsi, un total de 555 activités ont été effectuées. Ces activités consistaient en l'élaboration de profils de compétences, de diagnostics sectoriels, d'études sur les besoins des employeurs en matière de compétences du personnel ainsi qu'en la mise en œuvre de plans de formation ou d'activités de formation.

En outre, les activités destinées à favoriser l'intégration à l'emploi des clientèles cibles ont presque doublé, atteignant plus de 200 interventions. Cette hausse résulte d'investissements plus importants auprès des jeunes (participation à des journées carrières et professions et à des salons de l'éducation, visites d'établissements scolaires, ...) et des travailleuses et travailleurs âgés. Ces interventions étaient liées à l'élaboration d'outils de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre et à l'embauche de main-d'œuvre.

Quant au nombre d'activités visant la stabilisation de l'emploi et la réduction du chômage, il est resté sensiblement le même, soit une cinquantaine. Tous les comités ont mené des actions pour soutenir les entreprises dans leurs efforts de recrutement, qu'il s'agisse de campagnes de recrutement, de participation à divers salons de promotion des emplois ou à la diffusion d'offres d'emploi et de candidatures, notamment à l'aide de Placement en ligne d'Emploi-Québec.

Tout comme l'an passé, de nombreuses activités ont été effectuées afin d'assurer la circulation de l'information parmi l'ensemble des entreprises et des travailleuses et travailleurs. Ces activités prennent plusieurs formes, comme la production et la distribution d'outils de promotion, la réalisation d'activités de communication ainsi que diverses rencontres de concertation, d'arrimage et de partenariat.

Les deux comités d'intégration et de maintien en emploi (CIME) ont, quant à eux, effectué des activités pour favoriser l'intégration ou la réintégration à l'emploi des personnes handicapées et des personnes immigrantes. Ainsi, le CIME pour les personnes handicapées a poursuivi ses travaux dans le cadre du projet sur l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et des communications par les personnes handicapées et a amorcé l'établissement d'un diagnostic. Le CIME pour les personnes immigrantes a, pour sa part, multiplié les activités visant à assurer l'égalité et l'équité en emploi. Plusieurs dossiers de l'année dernière sont toujours suivis, comme la stratégie d'intégration à l'emploi des personnes issues de l'immigration dans les organismes publics, l'immersion professionnelle et l'accès aux ordres professionnels.

Enfin, plusieurs initiatives ont été prises par les comités « aviseurs » (ou comités consultatifs) afin de promouvoir et d'appuyer l'intégration de leur clientèle au marché du travail ainsi que son maintien en emploi. Ces comités ont acheminé aux instances dirigeantes d'Emploi-Québec des avis sur les services et les mesures d'Emploi-Québec. De plus, ils ont participé à une quinzaine d'activités portant sur l'élaboration et le suivi des modes d'intervention utilisés par Emploi-Québec (production d'un guide, d'un diagnostic et d'une étude sur leurs clientèles et leurs besoins en matière d'employabilité) ainsi que sur l'organisation de deux ateliers de formation. Enfin, ils ont participé à une vingtaine d'activités d'information et de promotion.

3.4 Améliorer la gestion par résultats et les services aux citoyens

Emploi-Québec, en tant qu'agence, dispose de la marge de manœuvre nécessaire pour adapter ses interventions à la diversité des réalités des marchés du travail régionaux et locaux et des besoins des populations et entreprises de chacun des territoires du Québec. Toutefois, un certain nombre de conditions doivent être satisfaites pour qu'Emploi-Québec puisse répondre aux impératifs d'une reddition de comptes fondée sur les résultats obtenus auprès de ses usagères et usagers, mais aussi tirer le meilleur parti de sa marge de manœuvre afin de répondre adéquatement et au meilleur coût aux besoins de la population.

Les indicateurs suivis pour cette quatrième orientation sont des compléments aux indicateurs précédents qui offrent en même temps une synthèse de certaines préoccupations de gestion (c'est-à-dire qualité, efficience, efficacité). Par ailleurs, le lecteur trouvera en annexe le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec, comme le prévoient les modalités de reddition de comptes établies par le Conseil du trésor.

3.4.1 L'amélioration de la qualité des services

Indicateur	Cible
Taux de **satisfaction** des usagers à l'égard de leur **participation** aux interventions d'Emploi-Québec	85 %

Au cours de l'année 2003-2004, Emploi-Québec a effectué un sondage auprès des participantes et des participants à ses mesures et activités. Le questionnaire comportait une question sur la satisfaction générale à l'égard des services obtenus du centre local d'emploi. À ce sujet, 89 % des clientes et clients se sont déclarés satisfaits du service reçu au centre local d'emploi, soit 45 % très satisfaits et 44 % plutôt satisfaits[70].

Toujours dans l'année, une enquête qualitative a été menée pour connaître, sur une base régionale, la satisfaction de la clientèle au regard des engagements pris par Emploi-Québec dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens[71].

Au total, pour Emploi-Québec, 648 personnes ont participé à 69 groupes de discussion :

- trente-sept groupes d'Emploi-Québec (participantes et participants à une mesure active et non-prestataires de l'assistance-emploi au début de leur participation) ;
- trente-deux groupes des agences Emploi-Québec et Sécurité du revenu (participantes et participants à une mesure active et prestataires de l'assistance-emploi).

Les résultats démontrent la satisfaction de la clientèle au regard de la prestation de services d'Emploi-Québec selon les engagements pris dans la Déclaration. Ces résultats vont dans le même sens que ceux obtenus au sondage national effectué au printemps 2002 ; ce dernier était quantitatif et avait été mené par entrevue téléphonique avec des clientes et clients ayant participé à des mesures actives d'Emploi-Québec ou à des entrevues initiales et d'appoint.

70. Tiré de l'*Enquête auprès des participantes et participants au troisième trimestre de 2003-2004*, Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail, Emploi-Québec, août 2004. Dans l'enquête pilote, l'attention a porté sur les services reçus du centre local d'emploi. C'est pourquoi nous ne présentons pas de résultat directement lié à cet indicateur qui porte sur la participation aux interventions en général.

71. Tiré du *Rapport synthèse d'une étude qualitative sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*, Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, MESSF, janvier 2004.

Les engagements qui suscitent le plus de satisfaction :

- Vous servir avec respect, courtoisie et rapidité.
- Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites.
- Assurer la confidentialité des renseignements personnels.
- Vous rappeler dans les 24 heures et, si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement.
- Traiter votre demande rapidement et vous informer des délais.
- Vous assister dans l'utilisation des outils de la salle multiservice. (E.-Q.)[72]
- Vous offrir des mesures favorisant votre intégration en emploi, si la situation le requiert. (E.-Q.)

La plupart des engagements semblaient clairs à la suite de la lecture. Par contre, certains seront reformulés lors de la révision de la Déclaration.

Les engagements pour lesquels Emploi-Québec doit continuer d'être vigilante :

- Vous fournir l'information la plus complète et la plus précise possible sur nos services.
- Vous offrir un service adapté à vos besoins. (E.-Q.)

Le résultat national de cette enquête a été présenté au comité de gestion d'Emploi-Québec, et les résultats régionaux ont fait l'objet d'une présentation aux directeurs régionaux d'Emploi-Québec.

3.4.2 Le traitement des plaintes

Indicateur	Résultat
Nombre de **plaintes adressées au Bureau des renseignements et plaintes** selon le niveau de la plainte	Total : 2 517 Niveau 1 : 1 537 Niveau 2 : 951

Les plaintes touchant les programmes, mesures et services d'Emploi-Québec adressées au Bureau des renseignements et plaintes (BRP) sont regroupées sous diverses rubriques et selon leur niveau. Les plaintes dites de niveau 1 sont réglées en totalité ou en partie par des explications. Les plaintes dites de niveau 2 nécessitent généralement une ou plusieurs interventions auprès des divers échelons de décision d'Emploi-Québec pour résoudre le problème signalé par la clientèle.

72. La mention « E.-Q. » entre parenthèses désigne les engagements particuliers à Emploi-Québec.

En 2003-2004, on a dénombré 2 531 plaintes traitées par le BRP, soit 1 537 de niveau 1 et 951 de niveau 2, auxquelles s'ajoutent 43 dénonciations. Le tableau ci-dessous inclut quatorze plaintes traitées ayant été signalées avant le 1er avril 2003, d'où un total de 2 517 plaintes pour l'année. Le principal motif d'insatisfaction reste l'accès aux différentes mesures, principalement à la mesure Formation[73].

SOMMAIRE DES INTERVENTIONS DU BRP SUR LES PLAINTES TRAITÉES EN 2003-2004 AU 31 MARS 2004

Plaintes traitées[1]	2 531
Dénonciations transmises aux instances concernées	43
Plaintes réglées en totalité ou en partie avec explications	1 537
Les plaintes n'ayant pu être réglées totalement à cette première étape avec des explications ainsi que celles adressées par écrit au BRP sont vérifiées et analysées de concert avec les unités administratives concernées et donnent lieu aux interventions suivantes :	
Explications supplémentaires	679
Recommandations de modifications du dossier	84
Renvois aux gestionnaires des unités administratives concernées	150
Exercice des pouvoirs discrétionnaires des ministres	0
Autres[2]	38

1. *Il s'agit de 2 517 plaintes adressées dans l'année en plus de 14 adressées avant le 1er avril 2003.*
2. *La catégorie « Autres » regroupe les plaintes ne relevant manifestement pas de la compétence du Ministère ou ayant fait l'objet d'un désistement ou d'une recommandation de changement normatif ou opérationnel.*

Près de 443 000 participations[74] ont été amorcées au cours de l'année, en plus des services universels et des services aux entreprises. Le nombre de plaintes traitées s'avère relativement faible (2 531 plaintes par rapport à 443 000 participations, soit 5,7 plaintes par 1 000 participations).

3.4.3 Le coût moyen par personne en emploi

Indicateur	Résultat
Coût moyen par personne en emploi après une intervention d'Emploi-Québec	6 400 $

Cet indicateur met en relation le nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi avec les coûts des diverses activités destinées aux individus (c'est-à-dire le soutien du revenu, les intervenants externes, les services directs et d'administration). Il témoigne de l'effort qu'Emploi-Québec déploie pour assurer une saine gestion des ressources dont elle dispose tout en cherchant à améliorer la situation d'emploi des personnes qu'elle aide[75]. Il s'inscrit, au même titre que les indicateurs de repérage présentés précédemment, dans l'information soutenant la reddition de comptes. Cependant, aucune cible n'est fixée pour cet indicateur.

Les dépenses rattachées à ces résultats au cours de l'année sont de 848,5 millions de dollars, soit 183,1 millions en services directs et d'administration et 665,4 millions en coûts des mesures, incluant le soutien du revenu des participantes et des participants. Le coût moyen par participante ou participant se situe à 2 500 $[76]. En mettant les mêmes dépenses en relation avec les 132 706 personnes ayant occupé ou occupant un emploi à la suite d'une intervention, on estime donc à 6 400 $ le coût moyen par personne en emploi.

73. Tiré du *Rapport d'activité du Bureau des renseignements et plaintes*, Bureau des renseignements et plaintes, MESSF, août 2004.
74. Voir l'annexe 2 pour le détail des participations.
75. Tiré de *Coût moyen par participant actif et par personne en emploi en 2003-2004*, Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail, Emploi-Québec, août 2004.
76. 848,5 millions de dollars répartis entre 335 732 participantes et participants au cours de l'année (dont 266 459 nouveaux), soit 2 527 $ par participant.

3.4.4 Les effets nets des interventions

Emploi-Québec publiait dans son rapport de gestion 2002-2003 les résultats préliminaires d'une évaluation des effets nets des interventions sur les individus[77]. Il est possible de consulter les résultats détaillés sur le site du Ministère. Voici les principales conclusions qui ressortent de cette étude.

Le fait de bénéficier d'une intervention d'Emploi-Québec entraîne des effets nets positifs :

- pour les participantes et participants de tous les types de soutien du revenu, avec des effets généralement plus marqués chez les prestataires de l'assistance-emploi ;
- pour les participantes et participants de tous les groupes d'âge, avec des effets généralement plus marqués chez les personnes de 45 ans ou plus ;
- chez les participantes et participants des deux sexes, avec des effets généralement plus marqués chez les femmes ;
- chez les participantes et participants aux différentes mesures, avec des effets généralement plus marqués chez les participantes et participants aux mesures Formation et Subventions salariales.

Un principe important doit être respecté : offrir la bonne mesure à la bonne personne, le plus rapidement possible.

77. Tiré de l'*Évaluation des mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec : résultats de l'étude sur les effets bruts et nets liés à l'insertion en emploi, à l'utilisation du soutien public du revenu et à la qualité de vie*, Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, MESSF, décembre 2003.

Perspectives pour 2004-2005

Malgré la baisse significative observée ces dernières années, le taux de chômage au Québec reste élevé. Le taux de dépendance de la population du Québec à l'égard de l'assistance-emploi est également haut. Or, en même temps que l'on constate ce taux de chômage et de sous-emploi, les entreprises éprouvent des difficultés de recrutement. Leur besoin de main-d'œuvre, déjà important, est appelé à augmenter dans les années à venir en raison à la fois de la croissance de l'économie et du nombre important de départs à la retraite auxquels elles auront à faire face.

Cela, associé au fait que la population du Québec croît lentement et que l'on s'attend même à ce que la population d'âge actif diminue à compter de 2011, laisse craindre que des pénuries de main-d'œuvre ne viennent compromettre la croissance de l'économie et de l'emploi et l'amélioration du niveau de vie des Québécoises et des Québécois. Emploi-Québec est appelée, en tant que service public d'emploi, à jouer un rôle stratégique pour l'atteinte des objectifs du gouvernement. C'est le cas notamment dans le cadre de l'application du plan gouvernemental pour l'emploi ainsi que du plan en matière de lutte contre la pauvreté. Des échanges avec le gouvernement fédéral auront lieu en ce qui concerne les ressources nécessaires pour faire face à ces défis stratégiques. Emploi-Québec sera également directement impliquée dans les travaux sur la modernisation de l'État. Tout en reconduisant les orientations 2003-2004 dans le plan d'action 2004-2005, elle portera une attention particulière aux objectifs suivants[78].

- **Élaboration d'un plan gouvernemental pour l'emploi.** Le Ministère a entrepris une démarche de consultation et d'élaboration d'un plan gouvernemental pour l'emploi. Son énoncé sera soumis à la discussion à l'occasion du forum national Place aux citoyens de l'automne 2004.
- **Partenariat pour les services aux entreprises.** Pour répondre au même type de préoccupation, les échanges se poursuivront avec le ministère du Développement économique et régional et de la Recherche en vue d'améliorer les services aux entreprises, pour assurer une aide plus intégrée aux PME et un meilleur soutien à l'entrepreneuriat.
- **Consultation sur l'éducation, la formation et l'emploi.** Emploi-Québec tiendra compte des conclusions des forums sur l'éducation, la formation et l'emploi, notamment en ce qui a trait à la stratégie de qualification de la main-d'œuvre et à la révision des instruments d'intervention. Des avenues seront également considérées en matière de conciliation travail-famille afin d'assurer la plus large participation au marché du travail de celles et ceux qui le souhaitent.
- **Entente pour favoriser l'intégration au marché du travail des immigrantes et des immigrants et des personnes appartenant aux minorités visibles.** Les mécanismes de collaboration entre le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille et le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration seront renforcés. Parmi les objectifs, on trouve le recrutement et la sélection des candidates et des candidats à l'immigration et l'arrimage avec les besoins du marché du travail, l'accompagnement des nouveaux arrivants et arrivantes dans leurs démarches d'intégration au marché du travail ainsi que le soutien des employeurs pour l'accueil de ces personnes.
- **Mise en commun de services d'accueil, d'évaluation et d'orientation avec la Sécurité du revenu.** Des projets pilotes seront réalisés afin de définir des façons de mettre en commun ces services dans tous les centres locaux d'emploi, tout en respectant les particularités territoriales. À la suite de l'implantation, la nouvelle clientèle devrait être accueillie par un service de première ligne où elle pourra recevoir de l'information et bénéficier d'une évaluation sommaire de ses besoins. Elle sera ensuite dirigée vers le service approprié. De nouvelles approches devraient permettre également de mettre en commun les services administratifs à l'échelle régionale. Divers projets viseront à expérimenter d'autres possibilités d'intégration de services. Ces démarches s'inscrivent dans l'optique du guichet unique pour les individus.

78. Voir le plan d'action annuel d'Emploi-Québec 2004-2005 pour plus de détails.

États financiers du Fonds de développement du marché du travail
Année financière terminée le 31 mars 2004

Rapport de la direction

Les états financiers du Fonds de développement du marché du travail ont été dressés par la direction qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La direction du Fonds reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Marjolaine Loiselle
Sous-ministre associée par intérim d'Emploi-Québec
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

François Turenne
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

Québec, le 29 juin 2004

Revenus, dépenses et excédent de l'année financière terminée le 31 mars 2004

(en milliers de dollars)

	2003-2004	2002-2003
REVENUS		
Contribution du gouvernement du Québec Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille (note 3)	984 301	1 012 441
Autres revenus	3 507	4 543
	987 808	1 016 984
DÉPENSES		
Coût des mesures		
Mesure de formation de la main-d'œuvre	380 012	376 893
Services d'aide à l'emploi	103 213	99 229
Subventions salariales	75 305	79 345
Concertation pour l'emploi	63 788	71 385
Projets de préparation à l'emploi	64 356	60 780
Soutien au travail autonome	33 471	33 219
Contrat d'intégration au travail	18 934	18 735
Insertion sociale	10 910	11 118
Supplément de retour au travail	7 338	8 819
Ententes spécifiques	2 045	2 546
Activités et services	1 749	1 667
Recherche et innovation	1 467	3 173
Subventions et prêts individuels aux travailleurs (SPRINT)	–	3
Autres	354	547
	762 942	767 459
Dépenses assumées à même le Compte d'assurance-emploi	(22)	(19)
	762 920	767 440
Frais d'opération et d'administration (note 4)	226 816	234 312
	989 736	1 001 752
SURPLUS ANNUEL	(1 928)	15 232
SURPLUS ACCUMULÉ AU DÉBUT	33 297	18 065
SURPLUS ACCUMULÉ À LA FIN	31 369	33 297

Bilan au 31 mars 2004
(en milliers de dollars)

	2003-2004	2002-2003
ACTIF		
À court terme		
Avance au Fonds consolidé du revenu (note 5)	49 632	43 362
Débiteurs (note 6)	61 614	84 857
	111 246	128 219
Immobilisations (note 7)	72	114
Frais reportés (note 8)	2 510	3 137
	113 828	131 470
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs et frais courus (note 9)	78 681	93 123
Avance du ministère du Développement économique et régional et de la Recherche (note 10)	1 125	1 125
	79 806	94 248
Provision pour pertes sur interventions financières garanties (note 11)	1 460	2 545
Subvention reportée (note 12)	1 193	1 380
SURPLUS ACCUMULÉ (NOTE 13)	31 369	33 297
	113 828	131 470

Marjolaine Loiselle
Sous-ministre associée par intérim d'Emploi-Québec
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

François Turenne
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

NOTES COMPLÉMENTAIRES 31 MARS 2004

(en milliers de dollars, sauf indication contraire)

1. CONSTITUTION ET OBJET

Le Fonds de développement du marché du travail, constitué le 17 décembre 1997 par la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail (L.R.Q., c. M-15.001), est affecté au financement de la mise en œuvre et de la gestion des mesures et programmes relevant du ministre dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi ainsi que la prestation des services publics d'emploi. Le Fonds a commencé ses activités le 1er janvier 1998. Le 1er avril 1998, le gouvernement du Québec a autorisé le transfert, au Fonds, des actifs et des passifs en provenance de la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers du Fonds ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations. L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il n'apporterait aucun renseignement supplémentaire utile pour la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'année financière.

Coût des mesures

Le coût des mesures est comptabilisé lorsque surviennent les faits qui leur donnent lieu dans la mesure où elles sont autorisées et lorsque le bénéficiaire a satisfait aux critères d'admissibilité, s'il en est.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût. L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire sur la période suivante :

Équipements et mobilier de bureau : 5 ans

Provision pour pertes sur interventions financières garanties

La provision pour pertes sur interventions financières garanties est établie selon l'expérience de pertes courues auprès des clientèles visées.

3. CONTRIBUTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC - MINISTÈRE DE L'EMPLOI, DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE ET DE LA FAMILLE

La contribution du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille est constituée d'une somme de 657 millions de dollars versée par le gouvernement du Canada au Québec (655,8 millions pour 2002-2003) dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. Ce montant est constitué d'une somme de 58,9 millions de dollars (58,5 millions pour 2002-2003) pour les frais d'administration et de 598,1 millions de dollars (597,3 millions pour 2002-2003) pour les mesures actives d'emploi.

4. FRAIS D'OPÉRATION ET D'ADMINISTRATION

	2003-2004	2002-2003
Traitements et avantages sociaux	161 592	163 274
Services de transport et de communication	7 030	9 629
Services professionnels et administratifs	25 568	25 737
Entretien et réparations	1 607	2 040
Loyers	16 263	15 626
Fournitures et approvisionnement	1 649	1 626
Matériel et équipement	310	360
Charge du Fonds des technologies de l'information du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille	12 740	15 954
Amortissement - Équipements et mobilier de bureau	52	59
Autres dépenses	5	7
	226 816	234 312

5. AVANCE AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

L'avance ne porte pas intérêt et ne comporte aucune modalité de remboursement.

6. DÉBITEURS

	2003-2004	2002-2003
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille	59 088	80 930
Fonds des technologies de l'information du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille	–	35
Fonds québécois d'initiatives sociales	–	848
Autres	2 526	3 044
	61 614	84 857

7. IMMOBILISATIONS

	2003-2004			2002-2003
	Coût	**Amortissement cumulé**	**Net**	**Net**
Équipements et mobilier de bureau	780	708	72	114

Les acquisitions de l'année financière s'élèvent à 8 950 $ (26 066 $ en 2002-2003).

8. FRAIS REPORTÉS

Le Fonds a assumé certains coûts occasionnés par un accord relatif aux régimes de retraite d'employées et d'employés du gouvernement du Canada transférés dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. Ces frais sont comptabilisés au coût et amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de dix ans. Ces coûts sont imputés à la dépense en traitements et avantages sociaux.

9. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

	2003-2004	2002-2003
Fonds québécois d'initiatives sociales	4 800	–
Fonds des technologies de l'information du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille	329	–
Fonds national de formation de la main-d'œuvre	–	9
Rémunération	10 280	14 277
Fournisseurs	284	1 799
Transfert	62 988	77 038
	78 681	93 123

10. AVANCE DU MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET RÉGIONAL ET DE LA RECHERCHE

En vertu de l'entente avec l'ancien Secrétariat au développement des régions visant le soutien et la création d'emplois, celui-ci versait au Fonds les sommes nécessaires au paiement des projets autorisés dans le cadre des activités du Fonds décentralisé de création d'emplois ainsi que des honoraires de gestion. Les mouvements de trésorerie liés à cette entente s'établissent comme suit :

	2003-2004	2002-2003
Solde au début	1 125	1 149
Débours relatifs aux projets autorisés	–	(24)
Solde à la fin	1 125	1 125

11. PROVISION POUR PERTES SUR INTERVENTIONS FINANCIÈRES GARANTIES

	2003-2004	2002-2003
Solde au début	2 545	4 876
Exécution de garanties	(215)	(330)
Réajustement	(870)	(2 001)
Solde à la fin	1 460	2 545
Subventions et prêts individuels aux travailleuses et travailleurs	1 460	2 475
Soutien à l'emploi autonome	–	70
	1 460	2 545

Le montant autorisé des prêts garantis qui ont fait l'objet d'une provision s'élève à 23,5 millions de dollars au 31 mars 2004 (27 millions en 2002-2003). Le montant en capital non remboursé de ces prêts est de 10,9 millions de dollars au 31 mars 2004 (14,6 millions en 2002-2003).

Ces garanties couvrent une période n'excédant pas dix ans, période maximale au cours de laquelle un individu ou une entreprise doit rembourser son emprunt.

Les prêts qui ont été subrogés en faveur du Fonds par les institutions financières à la suite d'exécutions de garanties de prêts s'élèvent à 6,7 millions de dollars au 31 mars 2004 (7,3 millions en 2002-2003). Ces prêts ne sont pas présentés au bilan parce qu'ils sont provisionnés en entier.

12. SUBVENTION REPORTÉE

La subvention reportée s'applique pour le projet de développement informatique « Les services électroniques d'Emploi-Québec ». La subvention est réduite sur la base de l'amortissement du projet sur une période de cinq ans débutant en 2003-2004.

13. SURPLUS ACCUMULÉ

La partie du surplus accumulé qui excède 20 millions de dollars est versée au Fonds consolidé du revenu aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement.

14. RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel affectés au Fonds participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations du Fonds imputées aux frais d'opération et d'administration de l'année financière s'élèvent à 8,3 millions de dollars (8,4 millions en 2003). Les obligations du Fonds envers ces régimes gouvernementaux se limitent à des cotisations à titre d'employeur.

15. ENGAGEMENTS

Le Fonds s'est engagé, par protocoles d'entente ou contrats, à soutenir financièrement ses divers partenaires. Le solde des engagements au 31 mars 2004 s'établit à 241,2 millions de dollars (246,6 millions au 31 mars 2003).

16. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, le Fonds est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

17. INSTRUMENTS FINANCIERS

La juste valeur des instruments financiers inscrits au bilan (actifs et passifs à court terme) est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

Annexes

Annexe 1 Principaux résultats de 2003-2004 selon la région

Régions	Contexte		Résultats			
	Taux de chômage (voir p. 5)	Postes vacants signalés (voir p. 27)	Nouveaux participants et participantes (voir p. 29)	Personnes en emploi (voir p. 32)	Sommes non versées en M$ (voir p. 43)	Entreprises aidées (voir p. 45)
Abitibi-Témiscamingue	9,9	3 657	6 488	2 960	6,5 $	186
Bas-Saint-Laurent	10,1	5 625	9 004	4 855	9,6 $	264
Centre-du-Québec	9,0	11 101	9 037	6 033	11,2 $	193
Chaudière-Appalaches	6,1	13 990	11 340	5 995	10,8 $	233
Côte-Nord	13,7	2 533	5 617	2 646	4,9 $	136
Estrie	7,6	13 436	11 319	6 787	13,0 $	277
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	17,5	2 305	7 622	3 338	6,8 $	156
Lanaudière	8,7	12 955	13 201	7 218	11,1 $	157
Laurentides	7,1	21 022	15 091	9 179	16,2 $	273
Laval	8,8	19 538	10 610	4 546	8,4 $	105
Mauricie	10,4	10 365	11 333	6 204	10,3 $	204
Montérégie	7,6	46 065	36 348	18 906	36,2 $	809
Montréal (Île)	11,5	107 209	75 039	31 470	61,0 $	745
Nord-du-Québec	13,7	519	794	402	0,8 $	36
Outaouais	7,7	9 666	12 446	4 913	9,1 $	225
Québec (Capitale-Nationale)	7,2	40 931	22 583	11 786	18,3 $	446
Saguenay–Lac-Saint-Jean	11,7	6 509	11 300	5 468	10,7 $	189
Ensemble du Québec	**9,1**	327 426	266 459[79]	132 706	243,7[80] $	4 612[81]

79. Le total des régions est supérieur à l'ensemble du Québec, une personne ayant pu participer avec le soutien de plus d'une région (en cas de déménagement, par exemple).

80. Le total des régions est supérieur à l'ensemble du Québec, le volet régional des économies de l'assurance-emploi provenant d'un traitement précédent, qui donnait des résultats légèrement plus élevés.

81. Le total des régions est supérieur à l'ensemble du Québec, une entreprise ayant pu bénéficier d'un soutien dans plus d'une région (si elle a plusieurs succursales).

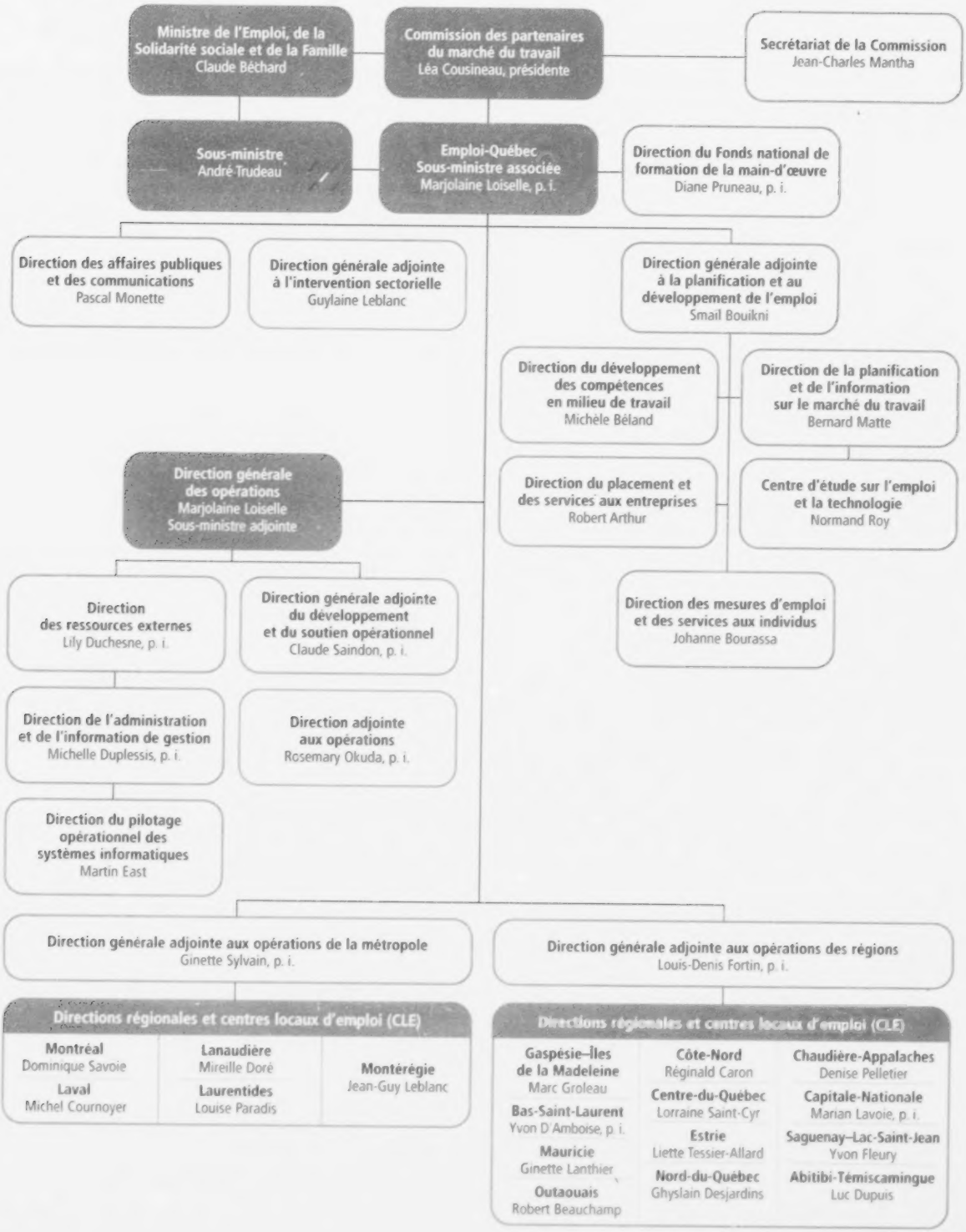
Annexe 2 Caractéristiques des nouveaux participants et participantes selon la mesure et le statut en 2003-2004

	Total	Femmes	Responsables de famille monoparentale	Moins de 30 ans	45 ans ou plus	Nés hors du Canada	Personnes handicapées
Nouveaux participants et participantes	266 459	122 191 ou 45,9 %	26 721 ou 10,0 %	91 305 ou 34,3 %	67 101 ou 25,2 %	37 023 ou 13,9 %	14 638 ou 5,5 %
prestataires assurance-emploi actifs ou admissibles	170 525	44,1 %	8,7 %	31,3 %	28,3 %	8,7 %	3,3 %
prestataires assistance-emploi	102 381	43,7 %	15,4 %	35,2 %	20,3 %	21,6 %	9,1 %
personnes sans soutien public du revenu	38 446	51,6 %	5,8 %	44,6 %	20,2 %	15,1 %	6,0 %
Participations selon la mesure	442 797	205 051 ou 46,3 %	46 243 ou 10,4 %	152 589 ou 34,5 %	107 443 ou 24,3 %	62 318 ou 14,1 %	24 446 ou 5,5 %
Formation	**47 808**	**51,9 %**	**14,2 %**	**43,5 %**	**15,8 %**	**19,8 %**	**2,9 %**
francisation	4 639	56,4 %	6,1 %	28,8 %	14,8 %	84,8 %	0,8 %
alphabétisation	660	55,0 %	13,5 %	41,5 %	12,9 %	40,3 %	10,5 %
préalable et formation générale secondaire	10 439	57,9 %	21,7 %	71,0 %	4,2 %	9,0 %	3,1 %
formation linguistique	1 004	70,0 %	12,8 %	18,5 %	25,8 %	33,6 %	1,0 %
services d'insertion socioprof. et métiers semi-spécialisés	2 366	63,8 %	18,4 %	33,5 %	24,0 %	18,1 %	9,7 %
entreprises d'entraînement	1 612	68,2 %	14,3 %	19,7 %	32,3 %	15,8 %	3,7 %
formation professionnelle au secondaire	17 059	46,2 %	13,4 %	45,2 %	15,0 %	10,4 %	2,8 %
formation technique au collégial	4 617	53,8 %	13,0 %	35,0 %	14,4 %	21,1 %	1,7 %
préalable et formation universitaire	110	46,4 %	10,0 %	32,7 %	9,1 %	34,5 %	1,8 %
autres	5 302	39,0 %	8,7 %	21,0 %	32,9 %	10,0 %	2,2 %
Projets de préparation à l'emploi	**9 770**	**56,9 %**	**15,0 %**	**51,2 %**	**15,0 %**	**17,1 %**	**6,3 %**
entreprises d'insertion	2 755	46,2 %	9,9 %	65,7 %	7,2 %	19,5 %	4,3 %
Jeunes Volontaires	980	42,7 %	3,0 %	96,8 %	0,0 %	2,6 %	1,8 %
autres	6 035	64,2 %	19,3 %	37,1 %	21,0 %	18,3 %	7,9 %
Subventions salariales	**15 049**	**49,3 %**	**11,2 %**	**32,8 %**	**27,1 %**	**7,9 %**	**3,5 %**
entreprises privées	6 040	41,9 %	10,3 %	36,5 %	21,2 %	11,4 %	3,6 %
entreprises d'économie sociale	1 083	70,1 %	20,1 %	30,8 %	29,7 %	5,5 %	4,6 %
organismes communautaires	726	52,1 %	10,7 %	30,3 %	31,2 %	5,6 %	3,2 %
Contrat d'intégration au travail	**3 621**	**37,0 %**	**4,4 %**	**29,8 %**	**28,4 %**	**3,0 %**	**100,0 %**
Activités d'aide à l'emploi	**260 730**	**44,3 %**	**9,4 %**	**34,5 %**	**24,7 %**	**13,5 %**	**3,4 %**
Services d'aide à l'emploi et Projet pour les travailleurs âgés (PPTA)	**77 959**	**49,0 %**	**10,0 %**	**29,0 %**	**27,9 %**	**14,5 %**	**6,9 %**
Supplément de retour au travail	**15 121**	**42,1 %**	**15,5 %**	**34,7 %**	**17,8 %**	**15,3 %**	**4,1 %**
Soutien à l'emploi autonome	**3 712**	**37,5 %**	**8,9 %**	**25,9 %**	**22,4 %**	**7,7 %**	**1,3 %**
Fonds de lutte contre la pauvreté	**1 463**	**59,7 %**	**17,4 %**	**38,4 %**	**20,2 %**	**17,2 %**	**6,8 %**
Insertion sociale	**6 361**	**48,7 %**	**11,4 %**	**23,2 %**	**33,5 %**	**6,0 %**	**49,2 %**
Autres mesures	**1 203**	**34,5 %**	**2,5 %**	**0,0 %**	**100,0 %**	**3,7 %**	**2,5 %**

Source : Produit à partir de rapports spéciaux de la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, MESSF.

Les pourcentages se lisent comme suit : par exemple, les femmes ont effectué 46,3 % des participations au cours de l'année. Un pourcentage supérieur signifie qu'elles étaient plus représentées dans une mesure, et l'inverse lorsque le pourcentage est inférieur. Ainsi, les femmes ont bénéficié davantage du volet « économie sociale » de la mesure Subventions salariales où elles représentaient 70,1 % des participations. Par contre, elles étaient moins nombreuses que les hommes dans la mesure Soutien au travail autonome avec 37,5 % des participations.

Annexe 3 Structure administrative au 31 mars 2004



Annexe 4 Membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2004

Présidente : M^me^ Léa Cousineau
Secrétaire générale : M^me^ Marjolaine Loiselle, p. i.

Représentantes et représentants de la main-d'œuvre

M^me^ Denise Boucher
Troisième vice-présidente de la Confédération des syndicats nationaux

M. Luc Desnoyers
Directeur québécois du Syndicat national de l'automobile, de l'aérospatiale, du transport et des autres travailleurs et travailleuses du Canada (TCA - Canada)

M. Laurent Pellerin
Président général de l'Union des producteurs agricoles

M. René Roy
Secrétaire général de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec

M. François Vaudreuil
Président de la Centrale des syndicats démocratiques

M^me^ Jacinthe Côté
Troisième vice-présidente de la Centrale des syndicats du Québec

Représentantes et représentants des entreprises

M^me^ Françoise Bertrand
Présidente de la Fédération des chambres de commerce du Québec

M. Florent Francœur
Président-directeur général de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec

M. Richard Fahey
Vice-président Québec de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante

M. Paul-Arthur Huot
Président-directeur général des Manufacturiers et exportateurs du Québec

M^me^ Catherine Maheu
Présidente sortante du Regroupement des jeunes gens d'affaires du Québec

M. Gilles Taillon
Président du Conseil du patronat du Québec

Autres membres

Milieu de l'enseignement

M. Gaëtan Boucher
Président-directeur général de la Fédération des cégeps

M. André Caron
Président général de la Fédération des commissions scolaires du Québec

M^me^ Gisèle Painchaud
Vice-rectrice aux ressources humaines de l'Université de Montréal (membre invitée)

Milieu des organismes communautaires

M^me^ Sherolyn Moon Dahmé
Directrice générale de P.S. Jeunesse inc.

M^me^ Nancy Neamtan
Vice-présidente au développement stratégique du Regroupement pour la relance économique et sociale du sud-ouest de Montréal (RESO)

Poste vacant

Membre d'office

M. André Trudeau
Sous-ministre, ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

Membres sans droit de vote

M. Xavier Fonteneau
Sous-ministre associé aux opérations régionales, ministère du Développement économique et régional et de la Recherche

M. Robert Dépatie
Sous-ministre adjoint à la formation professionnelle et technique et à la formation continue, ministère de l'Éducation

M. Bryant McDonough
Sous-ministre adjoint, ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir

Annexe 5 Présidentes et présidents des conseils régionaux des partenaires du marché du travail au 31 mars 2004

Abitibi-Témiscamingue
M. Donald Rheault
Commission scolaire Harricana

Bas-Saint-Laurent
M. Alain Harrisson
SCEP- Sections locales Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec

Capitale-Nationale
Mme Lyne Drapeau
Orléans Express

Centre-du-Québec
M. Denis Boily
Service externe de main-d'œuvre Drummond inc.

Chaudière-Appalaches
M. Raymond Cimon
Opérations Black Lake/Lab Chrysotile inc.

Côte-Nord et Nord-du-Québec
M. Alain Cauchon
La Minière Québec Cartier

Estrie
M. Denis Marceau
Université de Sherbrooke

Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
M. Dominique Arsenault

Lanaudière
Mme Mireille Lepage-Cyr
Le Groupe RH Plus

Laurentides
Mme Jocelyne Lauzon

Laval
Mme Monique Sauvé
Carrefour jeunesse-emploi

Mauricie
M. Michel Angers
Conseil central du Cœur-du-Québec (CSN)

Montérégie
M. Jean-Claude Lecompte
Commission scolaire de la Vallée-des-Tisserands

Montréal (Île)
M. Denis Deschamps
Drakkar et associés inc.

Outaouais
Mme Diane Nault
Syndicat de l'enseignement de l'Outaouais

Saguenay–Lac-Saint-Jean
Mme Lise Fortin
Services externes de main-d'œuvre du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Annexe 6 Présidentes et présidents des comités « aviseurs » (ou comités consultatifs), des comités d'intégration et de maintien en emploi et des tables et comités sectoriels de main-d'œuvre au 31 mars 2004

Comités « aviseurs » (ou comités consultatifs)

Adultes judiciarisés
M. Michel Monette, prés.
Opex '82

Jeunes
Mme Geneviève Baril, prés.
Conseil permanent de la jeunesse

Femmes
Mme Thérèse Belley, prés.
Accès-Travail-Femmes

Travailleurs et travailleuses de 45 ans et plus
M. Onil Proulx, prés.
Centre Option 45

Comités d'intégration et de maintien en emploi

Personnes handicapées
Mme Monique Richard, prés.
Centrale des syndicats du Québec

Personnes immigrantes
Mme Lola Le Brasseur, prés.
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec

Comités sectoriels de main-d'œuvre

Aérospatiale
M. Alex Émile, coprés.
Pratt & Whitney Canada

M. Mario Clermont, coprés.
Association internationale des machinistes et des travailleurs et travailleuses de l'aérospatiale

Bois de sciage
M. François Gallant, coprés.
Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (SCEP-FTQ)

M. Germain Gaudreault, coprés.
Association des manufacturiers du bois de sciage du Québec (AMBSQ)

Chimie, pétrochimie et raffinage
Mme Rossana Pettinati, coprés.
Interquisa Canada

M. Alain Lampron, coprés.
Fédération de la métallurgie (CSN)

Commerce de détail
M. Gaston Lafleur, prés.
Conseil québécois du commerce de détail

Culture (Conseil québécois)
M. Michel Laurence, prés.
Union des artistes

Électrique et électronique
M. Christian Fournelle
Groupe Énergie inc.

Fabrication métallique industrielle
M. Pierre Jacques, prés.

Aménagement forestier
M. Francis Albert, coprés.
Regroupement des sociétés d'aménagement forestier (RESAM)

M. Stéphane McLean, coprés.
Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (SCEP-FTQ)

Caoutchouc
M. Jocelyn Lavoie, coprés.
Centrale des syndicats démocratiques

M. Jean-Claude Mercier, coprés.
American Biltrite

Commerce de l'alimentation
M. Yvon Bellemare, coprés.
TUAC, section locale 501

M. Michel Turner, coprés.
Épiciers unis Métro-Richelieu inc.

Communications graphiques
M. Yves Audet, coprés.
Les impressions Au Point inc.

M. Alain Derome
Syndicat international des communications graphiques

Économie sociale et action communautaire au Québec
M. Guy Biron, prés.
INTER-CEDEC

Environnement
M. Dominique Ferrand, coprés.
Éco +

M. Patrice Sallam, coprés.
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec

Comités sectoriels de main-d'œuvre (suite)

Pêches maritimes
Mme Marie-Claire Chouinard, prés.
Conseil central Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (CSN)

Portes et fenêtres, meubles et armoires de cuisine
M. Gaston Boudreau, coprés.
Fraternité nationale des forestiers et travailleurs d'usines, section locale 299

M. Jean-François Michaud, copres.
Association des fabricants de meubles du Québec

Produits pharmaceutiques et biotechnologiques
M. Pierre Caron, coprés.
Teamsters Québec (FTQ) section locale 1999

Mme Nathalie Rousseau, coprés.
Shire BioChem inc.

Services de soins personnels
M. Léopold Bissonnette, prés.
Association professionnelle des coiffeuses et coiffeurs du Québec

Technologies de l'information et de la communication
M. Louis Garceau, prés.
Tecsult

Tourisme
M. Yves Legault, prés.
Associations touristiques régionales associées du Québec

Transport routier
M. Gérald Côté, coprés.
Teamsters Québec

M. Jacques Dulude, coprés.
Association du camionnage du Québec

Plasturgie
M. Bernard Marcoux, prés.
Camoplast

Production agricole
M. Gratien D'Amours, prés.
Maison de l'Union des producteurs agricoles

Services automobiles
Mme Lise Roy, prés.
Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec

Métallurgie
M. Jacques Varin, coprés.
Infasco

M. Alain Lampron, coprés.
Fédération de la métallurgie (CSN)

Textile
M. Ronald Séguin, coprés.
Consoltex inc.

M. Robert Bougie, coprés.
Fédération des syndicats du textile et du vêtement (CSD) inc.

Transformation alimentaire
M. Michel Roy, coprés.
Maison Cousin

M. Paul Thibeault, coprés.
Fédération du commerce inc. (CSN)

Tables sectorielles de main-d'œuvre

Industrie maritime
Mme Nicole Trépanier, coprés.
Association des armateurs du Saint-Laurent

M. Richard Michaud, coprés.
Guilde de la marine marchande

Industrie ferroviaire
M. Pierre Fallu, prés.
Société de promotion de l'industrie ferroviaire

Annexe 7 Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Depuis l'année 2003-2004, les ministères et organismes doivent faire état, dans leur rapport annuel de gestion, des actions entreprises pour donner suite aux recommandations rapportées à l'Assemblée nationale par le Vérificateur général du Québec, et ce, à compter de 2001-2002. C'est ce que nous faisons dans cette annexe.

Pour sa part, la Direction du Fonds national de formation de la main-d'œuvre a pris en charge dans son rapport d'activités les recommandations qui étaient adressées à la Commission des partenaires du marché du travail.

Recommandations du Vérificateur général du Québec	Actions entreprises à la suite des recommandations
Tome II - 2001-2002 chapitre 8.74 à 8.77 et Tome II - 2002-2003 chapitre 6.5.1	
ENTENTE DE MISE EN ŒUVRE CANADA-QUÉBEC RELATIVE AU MARCHÉ DU TRAVAIL	
Restriction dans l'opinion du Vérificateur général sur l'état des revenus engendrés et des dépenses engagées par le Fonds de développement du marché du travail dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.	• Une rencontre a eu lieu avec le Vérificateur général pour l'informer de l'évolution du dossier avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) et pour discuter de la façon de faire pour l'état des revenus et dépenses pour l'année qui se terminera au 31 mars 2004, car il était probable que le dossier ne serait pas entièrement réglé avant la date limite de dépôt du rapport.
La dépense engagée par le Québec relativement à cette entente et le revenu correspondant sont inclus dans les états financiers. Ils représentent 20 147 000 $ pour l'année financière terminée le 31 mars 2001 et 16 981 000 dollars pour l'année financière terminée le 31 mars 2002.	• Des travaux sont en cours pour recenser les dépenses supplémentaires admissibles au Compte d'assurance-emploi, qui sont engagées depuis le début de la mise en œuvre de l'Entente en 1998-1999, et qui n'ont pas été inscrites à l'état annuel des revenus et dépenses à RHDCC, car elles auraient été en excédent de la contribution disponible. Le dossier sera incessamment présenté au Vérificateur général. RHDCC a proposé une solution en ce sens, et ces dépenses supplémentaires pourront éventuellement lui être présentées, selon l'issue des discussions en cours.
En septembre 2002, des discussions sont toujours en cours entre les gouvernements concernés, et l'issue demeure indéterminable.	• Un groupe de travail a été mis sur pied en vue de trouver des pistes de solution au différend, qui préserveraient les acquis de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec à cet égard, tout en tenant compte des préoccupations des deux parties. Les discussions sont empreintes d'optimisme quant à l'aboutissement positif des travaux.
Tome II - 2002-2003, chapitre 5.3	
IMPLANTATION D'EMPLOI-QUÉBEC	
Planification de l'implantation	
Effectuer une planification qui permettrait de rassembler l'information nécessaire à la prise de décision et s'assurer qu'un suivi est exercé à toutes les phases du processus (dans l'éventualité de la mise en œuvre d'opérations impliquant des investissements majeurs).	• La recommandation avait été formulée dans l'éventualité de la mise en œuvre d'autres projets impliquant des investissements majeurs. Comme rien de tel n'est survenu, cette recommandation n'a fait l'objet d'aucun suivi.
Poursuivre ses efforts au regard de la détermination du nombre optimal de CLE.	• Emploi-Québec a effectué des travaux en ce sens. On attend de connaître la position du Ministère à cet égard.

Recommandations du Vérificateur général du Québec	Actions entreprises à la suite des recommandations
Mise en place d'Emploi-Québec	
Respecter ses règles relatives à l'allocation des ressources matérielles, notamment en ce qui a trait à :	
- L'attribution des micro-ordinateurs ;	• Une politique ministérielle de gestion des équipements d'Emploi-Québec applicable à l'ensemble de ses unités administratives a été instaurée ;
	• Un exercice de recensement exhaustif permettant de quantifier les surplus d'équipements a été effectué.
- La conformité des superficies occupées ;	• Les coûts des travaux de rétrocession des espaces excédentaires dépasseraient les économies potentielles à la suite d'une rétrocession. Par conséquent, Emploi-Québec a décidé de ne pas donner suite à cette recommandation.
- L'attribution des contrats.	• La politique d'attribution des contrats est accessible sur le site intranet des ressources financières et des ressources matérielles ;
	• Une formation a été donnée aux responsables de l'attribution des contrats.
Assurer la convivialité des systèmes informatiques utilisés par Emploi-Québec.	• Emploi-Québec s'est dotée d'un plan d'affaires informatiques permettant une vision globale et intégrée des systèmes.
Obtenir l'assurance que l'information que les systèmes informatiques génèrent est suffisante et fiable.	• Des instructions ont été fournies au personnel pour l'interprétation de certaines données, dont le statut à l'assurance-emploi ;
	• Des modifications ont été intégrées aux systèmes actuels pour une validation de certaines données ;
	• La nature et les modalités d'échange d'information avec RHDCC ont été révisées ;
	• De nouvelles données et une programmation de plus grande fiabilité ont été intégrées aux systèmes en développement.
Poursuivre la formation de ses employés.	• L'étape de consultation des directeurs régionaux a été ajoutée au cycle de planification de la formation, afin d'assurer un maximum de coordination, d'uniformité et de priorisation au calendrier de formation.
Améliorer les guides et les outils à leur disposition.	• L'ensemble des guides d'interprétation et des bulletins sur les mesures actives a été remplacé par le *Guide des mesures et des services d'emploi*, également accessible sur l'intranet ;
	• Depuis janvier 2004, l'approche individualisée a été remplacée par une approche normée.

Recommandations du Vérificateur général du Québec	Actions entreprises à la suite des recommandations
Développer un environnement de contrôle à tous les niveaux.	• L'environnement de contrôle a été mis à jour par la formation du personnel, l'organisation du travail, l'élaboration de guides normatifs et opérationnels, le développement de systèmes informatiques soutenant plus adéquatement le personnel, l'élaboration d'une approche de suivi et d'une politique de paiement des subventions, des ententes et des contrats de service et la mise en place d'un programme de vérification *a posteriori* des contrôles financiers reliés aux mesures actives ; • On a instauré la double intervention sur les versements et le renforcement d'autres éléments de vérification ; un programme de contre-vérification a également été mis en place.
Compléter l'offre de service.	• Emploi-Québec s'est dotée de deux services universels en ligne, soit le placement en ligne et l'information sur le marché du travail.
Cadre de gestion Parfaire ses prochains plans d'action annuels en présentant tous les indicateurs prévus, notamment ceux formulés dans l'entente de gestion au regard de l'efficience et de la qualité, et en mettant en lien les moyens d'action, les clientèles visées et les budgets qu'[elle] entend consacrer à pareille fin.	• Un nouvel indicateur de qualité a été ajouté dans le plan d'action 2002-2003 : taux de satisfaction des usagères et usagers à l'égard de leur participation / travaux en cours sur les coûts de revient (comité ministériel) ; • La gestion d'Emploi-Québec est décentralisée (17 régions, 154 centres locaux), et le plan d'action national fait des liens explicites entre les problèmes, les clientèles, les orientations, les stratégies et les cibles de résultats. Tout en respectant l'équilibre budgétaire, l'allocation des ressources disponibles pour l'intervention doit demeurer flexible pour qu'on puisse faire face aux diverses situations du marché du travail. C'est pourquoi l'évolution du budget et sa répartition sont abordées *a posteriori* dans le rapport de gestion.
Poursuivre [ses] efforts en vue d'améliorer le suivi des activités de cette dernière [Emploi-Québec].	• Des travaux d'amélioration des systèmes servant à la saisie et au suivi des résultats ont été menés à bien.
Améliorer sa reddition de comptes en ce qui a trait à l'atteinte de ses objectifs.	• Le rapport de gestion 2002-2003 d'Emploi-Québec analyse l'évolution des résultats sur cinq ans.

Annexe 8 Le réseau d'Emploi-Québec

Bureau de Montréal

800, rue du Square-Victoria, bureau 2800
Montréal (Québec) H4Z 1B7
Téléphone : (514) 873-1892

Bureau de Québec

425, rue Saint-Amable, 6e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1
Téléphone : (418) 643-1892

Directions régionales et centres locaux d'emploi (CLE)

Abitibi-Témiscamingue

180, boulevard Rideau, bureau RC 01
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 1N9
Téléphone : (819) 763-3226

Amos (819) 444-5287 ou 1 800 567-6507
La Sarre (819) 339-7901 (accepte les frais virés)
Rouyn-Noranda (819) 763-3583 ou 1 800 263-9583
Senneterre (819) 737-2258 ou 1 800 363-2258
Val-d'Or (819) 354-4842 ou 1 877 229-0538
Ville-Marie (819) 629-6213 ou 1 800 463-3931

Bas-Saint-Laurent

350, boulevard Arthur-Buies Ouest
Rimouski (Québec) G5L 5C7
Téléphone : (418) 723-5677

Amqui (418) 629-2225 (accepte les frais virés)
Cabano (418) 854-2544 ou 1 800 463-4709
La Pocatière (418) 856-2752 ou 1 800 567-3036
Matane (418) 562-0893
Mont-Joli (418) 775-7246
Rimouski-Neigette (418) 727-3661 ou 1 800 463-0728
Rivière-du-Loup (418) 862-7236 ou 1 800 567-1709
Trois-Pistoles (418) 851-1432 (accepte les frais virés)

Capitale-Nationale

1010, rue Borne
Québec (Québec) G1N 1L9
Téléphone : (418) 687-3540

Baie-Saint-Paul (418) 435-5590
Beauport (418) 646-3350
Charlesbourg (418) 644-1266
La Côte-de-Beaupré (418) 827-6730
La Malbaie (418) 665-4491 ou 1 800 567-8004
Limoilou (418) 646-0050
Loretteville (418) 840-2900
Portneuf (Donnacona) (418) 285-2622 ou 1 800 463-3886
Quartiers-Historiques (Jacques-Cartier) (418) 643-3300
Sainte-Foy (418) 646-8066
Vanier-Des Rivières (418) 646-1950

Centre-du-Québec

1680, boulevard Saint-Joseph, bureau RC 20
Drummondville (Québec) J2C 2G3
Téléphone : (819) 475-8701

Bécancour (819) 298-3000 ou 1 800 463-5273
Drummondville (819) 475-8733 ou 1 800 567-3868
L'Érable (Plessisville) (819) 621-0373 ou 1 877 714-5586
Nicolet (819) 293-4501 ou 1 800 663-6201
Victoriaville (819) 758-8241 ou 1 800 463-0950

Chaudière-Appalaches

5130, boulevard de la Rive-Sud, bureau 300
Lévis (Québec) G6V 9L3
Téléphone : (418) 838-2605 ou 1 800 463-5907

Lac-Etchemin (418) 625-6801 ou 1 866 825-2640
Les Chutes-de-la-Chaudière (418) 839-0717 ou 1 800 626-8055
Lévis (418) 835-1500 ou 1 800-561-4380
L'Islet (418) 247-3954 ou 1 800 663-2226
Montmagny (418) 248-0163 ou 1 800 663-2106
Sainte-Croix (418) 926-3580 ou 1 800 663-2127
Sainte-Marie (418) 386-8784 ou 1 877 322-6585
Saint-Georges (418) 228-9711 ou 1 800 463-3024
Saint-Joseph-de-Beauce (418) 397-4391 ou 1 800 663-0223
Saint-Lazare (418) 883-3307 ou 1 800 663-0351
Thetford Mines (418) 334-2500 ou 1 800 567-5592

Côte-Nord

550, boulevard Blanche
Baie-Comeau (Québec) G5C 2B3
Téléphone : (418) 295-4020 ou 1 800 463-6443

Baie-Comeau (418) 589-3719 ou 1 800 463-8542
Forestville (418) 587-6611 ou 1 800 463-0738
Havre-Saint-Pierre (418) 538-2288 ou 1 800 463-0735
Les Escoumins (418) 233-2501
Port-Cartier (418) 766-6932
Sept-Îles (418) 962-6545 ou 1 800 663-1934

Estrie
891, rue Bowen Sud
Sherbrooke (Québec) J1G 2G3
Téléphone : (819) 569-9761

Asbestos (819) 879-7141 ou 1 800 205-7141
Coaticook (819) 849-7080 ou 1 877 324-4056
East Angus (819) 832-2403 ou 1 800 363-1539
Lac-Mégantic (819) 583-1500 ou 1 800 567-0632
Magog (819) 843-6588 ou 1 800 363-4531
Sherbrooke-Est (819) 820-3680 ou 1 800 567-8423
Sherbrooke-Ouest (819) 820-3411 ou 1 800 268-3411
Windsor (819) 845-2717 ou 1 800 563-9127

Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
47, rue Baker
Gaspé (Québec) G4X 1P1
Téléphone : (418) 360-8661

Avignon (Carleton) (418) 364-3324 ou 1 877 229-0541
Bonaventure (418) 534-2823
La Côte-de-Gaspé (Gaspé) (418) 360-8241 ou 1 800 663-3647
La Haute-Gaspésie (418) 763-3391 ou 1 800 663-3595
Rocher-Percé (Chandler) (418) 689-2201 ou 1 877 229-0540
Les Îles-de-la-Madeleine (418) 986-4411

Lanaudière
40, rue Gauthier Sud, bureau 2000
Joliette (Québec) J6E 4J4
Téléphone : (450) 752-6888

Berthierville (450) 836-6261 ou 1 800 461-6261
Joliette (450) 752-6999 ou 1 800 463-5434
Rawdon (450) 834-4453 ou 1 877 502-4128
Repentigny (450) 585-6640 ou 1 877 286-6840
Sainte-Julienne (450) 831-4222 ou 1 800 363-8645
Saint-Jean-de-Matha (450) 886-1826 ou 1 888 872-0048
Terrebonne (450) 471-3666 ou 1 877 286-4404

Laurentides
55, rue Castonguay, 2e étage
Saint-Jérôme (Québec) J7Y 2H9
Téléphone : (450) 569-7575

Lachute (450) 562-8533 ou 1 800 263-2732
Mirabel–Saint-Janvier (450) 979-2313
Mont-Laurier (819) 623-4610 ou 1 800 567-4562
Sainte-Adèle (450) 229-6560 ou 1 800 363-7011
Sainte-Agathe (819) 326-5861 ou 1 800 567-8334
Sainte-Thérèse (450) 435-3667
Saint-Eustache (450) 472-2311
Saint-Jérôme (450) 569-3075 ou 1 800 561-0692

Laval
1085, boulevard des Laurentides
Laval (Québec) H7G 2W2
Téléphone : (450) 972-3133

Chomedey–Sainte-Dorothée (450) 680-6400
Laval-des-Rapides (450) 972-3050
Sainte-Rose-de-Laval (450) 628-8066
Saint-Vincent-de-Paul (450) 664-4885

Mauricie
225, rue des Forges, bureau 501
Trois-Rivières (Québec) G9A 5Z5
Téléphone : (819) 371-4945

Cap-de-la-Madeleine (819) 371-6031 ou 1 800 263-0214
Grand-Mère (819) 538-0762 ou 1 800 263-9829
La Tuque (819) 523-9541 ou 1 800 567-4449
Louiseville (819) 228-9465 ou 1 800 567-7635
Sainte-Geneviève-de-Batiscan (418) 362-2850 ou 1 877 833-3224
Sainte-Thècle (418) 289-2405 ou 1 877 314-8152
Shawinigan (819) 536-2601 ou 1 800 663-3059
Trois-Rivières (819) 371-6880 ou 1 800 668-6538

Montérégie
600, boulevard Casavant Est
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 7T2
Téléphone : (450) 773-7463

Acton Vale (450) 546-0798 ou 1 800 438-4765
Boucherville (450) 655-5646
Brome-Missisquoi (Cowansville) (450) 263-1515 ou 1 800 463-0230
Brossard (450) 672-1335
Châteauguay (450) 691-6020 ou 1 800 465-0286
Contrecœur (450) 587-5555
La Haute-Yamaska (450) 776-7134
La Vallée-du-Richelieu (450) 467-9400 ou 1 877 856-1966
Le Haut-Richelieu (450) 348-9294 ou 1 800 567-3627
Le Haut-Saint-Laurent (450) 264-5323 ou 1 800 567-0220
Longueuil-Est (450) 647-1324
Longueuil-Ouest (450) 677-5517
Marieville (450) 460-4430 ou 1 888 872-0680
Saint-Constant (450) 635-6221 ou 1 866 225-4097
Saint-Hubert (450) 676-7952
Saint-Hyacinthe (450) 778-6589 ou 1 800 465-0719
Saint-Rémi (450) 454-4054 ou 1 800 792-9616
Sorel (450) 742-5941
Valleyfield (450) 370-3027 ou 1 800 567-1029
Vaudreuil-Soulanges (450) 455-5666 ou 1 800 463-2325

Montréal

5350, rue Lafond
Montréal (Québec) H1X 2X2
Téléphone : (514) 725-5221

Ahuntsic (514) 872-4949

Anjou–Montréal-Est (514) 864-6633

Côte-des-Neiges (514) 872-6530

Crémazie (514) 872-5050

Fleury (514) 872-4949

Hochelaga-Maisonneuve (514) 872-3100

Lachine (514) 634-2425

LaSalle (514) 365-4543

Lorimier (514) 872-4922

Mercier (514) 872-3100

Montréal-Nord (514) 321-5665

Notre-Dame-de-Grâce (514) 872-6530

Ouest-de-l'Île (514) 694-9494

Parc-Extension (514) 872-5050

Plateau-Mont-Royal (514) 872-4922

Pointe-aux-Trembles (514) 872-7524

Pointe-Saint-Charles (514) 872-6426

Rivière-des-Prairies (514) 872-4969

Rosemont–La Petite-Patrie
- bureau avenue du Parc (514) 872-6550
- bureau Beaubien (514) 872-6550
- bureau Iberville (514) 872-6550

Saint-Alexandre (514) 872-4310

Sainte-Marie–Le Centre-Sud (514) 872-4922

Saint-Laurent (514) 345-0131

Saint-Léonard (514) 864-6161

Saint-Michel (514) 872-5050

Verdun (514) 864-6646

Ville-Émard (514) 872-6426

Nord-du-Québec

129, rue des-Forces-armées
Chibougamau (Québec) G8P 3A1
Téléphone : (418) 748-8622 ou 1 866-840-9344

Baie-James (418) 748-7643 ou 1 866 722-7354
- Beaucanton (819) 941-3801
- Lebel-sur-Quévillon (819) 755-3801
- Matagami (819) 739-6000

Inukjuak
- Akulivik (819) 496-2439
- Aupaluk (819) 491-7353
- Ivujivik (819) 922-3328

Kuujjuaq
- Kangirsuk (819) 935-4406
- Kangiqsualujjuaq (819) 337-5204
- Kangiqsujuaq (819) 338-3327
- Kuujjuarapik (819-929-3552
- Puvirnituq (819) 988-2733
- Quaqtaq (819) 492-9183
- Salluit (819) 255-8954
- Tasiujaq (819) 633-5249
- Umiujaq (819) 331-7346

Outaouais

245, boulevard de la Cité-des-jeunes
Hull (Québec) J8Y 6L2
Téléphone : (819) 772-3035

Aylmer (819) 682-0362 ou 1 800 567-9678

Buckingham (819) 986-8596 ou 1 800 567-9694

Campbell's Bay (819) 648-2132 ou 1 800 567-9685

Gatineau (819) 568-6500

Hull (819) 772-3502

Maniwaki (819) 449-4284 ou 1 800 567-9209

Papineauville (819) 427-6878 ou 1 877 639-0739

Saguenay–Lac-Saint-Jean

210, avenue des Oblats Ouest
Chicoutimi (Québec) G7J 2B1
Téléphone : 418) 549-1403 ou 1 800 463-9641

Chicoutimi (418) 698-3592 ou 1 800 267-3592

Jonquière (418) 695-7898 ou 1 800 567-9262

La Baie (418) 544-3378

Lac-Saint-Jean-Est (418) 668-5281 ou 1 800 668-5281

Maria-Chapdelaine (Dolbeau-Mistassini) (418) 276-3560 ou 1 800 268-3560

Roberval (418) 275-5442 ou 1 800 567-7493

Emploi,
Solidarité sociale
et Famille

Québec

F-2283 (2004-10)